

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS



CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL

TESIS DE GRADO

TEMA:

“APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” DE LA PARROQUIA DE TOACASO EN EL AÑO 2011”

Tesis presentada previa a la obtención del título de Licenciado en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autores:

Carasayo Sillo Guido Iván

Herrera Zapata Héctor Fabián

Directora:

Lic. M.Sc. Nelly Patricia Mena Vargas

Latacunga – Ecuador

Febrero 2012

AUTORÍA

TEMA:

“APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” DE LA PARROQUIA DE TOACASO EN EL AÑO 2011”

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación son de exclusiva responsabilidad de los autores.

Egdo. Carasayo Sillo Guido Iván
C.I. 050317518-4

Egdo. Herrera Zapata Héctor Fabián
C.I. 050335463-1

Latacunga, Febrero 2012

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” LTDA. DE LA PARROQUIA DE TOACASO EN EL PERIODO 2011”, de los postulantes Carasayo Sillo Guido Iván y Herrera Zapata Héctor Fabián de la Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial, se puede mencionar que dicho informe de investigación cumple con las metodologías y técnicas suficientes para ser sometidas a la evaluación del Tribunal de Grado, que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, Febrero 2012.

Lcda. M.Sc. Nelly. Patricia Mena Vargas

DIRECTORA



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

LATACUNGA- ECUADOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de miembro del Tribunal de Grado aprueben el presente informe de investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: por cuanto, los postulantes: Carasayo Sillo Guido Iván y Herrera Zapata Héctor Fabián: con el título de tesis: “APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” LTDA. DE LA PARROQUIA DE TOACASO EN EL PERIODO 2011”, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúnen los meritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes según la normativa institucional.

Latacunga, Febrero 2012

Para constancia firma

Ing. Yadira Borja
Presidenta del tribunal

Ing. Mathius Mendoza
Miembro del Tribunal

Lcda. Angelita Falconí
Opositora

AGRADECIMIENTO

Nos gustaría que estas palabras sirvieran para expresar nuestro más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas e instituciones que con su ayuda han colaborado en la realización del presente trabajo en especial a la cooperativa de ahorro y crédito “Iliniza” Ltda. Por habernos permitido cumplir con uno de nuestros anhelados sueños y en especial reconocimiento a la M.sc Patricia Mena por compartir su conocimiento e inspirarnos mucha admiración, por ayudarnos desinteresadamente y brindarnos su amistad

Iván Carasayo

Héctor Herrera

DEDICATORIA I

La presente tesis se lo dedico de manera muy especial a mis padres por darme el tiempo para realizarme profesionalmente por su comprensión y apoyo, confianza y a todos mis hermanos que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera, que de una u otra manera hicieron posible apoyándome moral y económicamente para llegar a concluir con mi meta.

Iván Carasayo

DEDICATORIA II

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

Héctor Herrera

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS	PÁG.
PORTADA	i
AUTORÍA	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO... ..	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA I... ..	vi
DEDICATORIA II... ..	vii
INDICE DE CONTENIDOS.....	viii
INDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE GRÁFICOS.....	xv
RESUMEN.....	xvii
SUMMARY	xviii
INTRODUCCION.....	xiv

CAPITULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	1
1.1 Antecedentes de la investigacion	1
1.2 Categorías fundamentales.....	3
1.3 MARCO TEÓRICO	4
1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4
1.3.1 Precursores de la Gestión Administrativa	5
1.3.1.1 Confusio	5
1.3.1.2 Adam Smith.....	5
1.3.1.3 Henary Metacalfe	5
1.3.1.4 Woodrow Wilson	6
1.3.1.5 Frederick W. Taylor	6
1.3.2 ADMNISTRACIÓN	6

1.3.2.1 Características de la administración.	7
1.3.2.1.1 Universalidad.....	7
1.3.2.1.2 Especificidad.	7
1.3.2.1.3 Unidad temporal.	7
1.3.2.1.4 Unidad jerárquica.	8
1.3.2.1.5 Valor instrumental.....	8
1.3.2.1.6 Amplitud de ejercicio.	8
1.3.2.1.7 Interdisciplinariedad.....	8
1.3.2.1.8 Flexibilidad.....	8
1.3.2.1.9 Unidad jerárquica.	8
1.3.2.2 Administración en la Edad Antigua.	8
1.3.2.3 Administración en la Edad Media.	9
1.3.2.4 Administración en la Edad Moderna.....	9
1.3.2.5 Administración en la Edad Contemporánea.....	10
1.3.3 PROCESO ADMINISTRATIVO.	10
1.3.3.1 Planificar.	10
1.3.3.1.1 Actividades importantes de planeación.....	11
1.3.3.2 Organizar.	11
1.3.3.2.1Actividades importantes de organización.....	11
1.3.3.3 Dirigir.	11
1.3.3.3.1 Actividades importantes de la dirección.	12
1.3.3.4 Controlar.....	12
1.3.3.4.1 Actividades importantes de control.....	12
1.3.4 ORGANIZACIÓN.	13
1.3.4.1 ELEMENTOS DEL CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN.	13
1.3.4.1.1 Estructura.....	13
1.3.4.1.2 Sistematización.....	13
1.3.4.1.3 Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades.....	14
1.3.4.1.4 Simplificación de funciones.	14
1.3.4.2 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN.....	14
1.3.4.3 PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	15
1.3.4.3.1 Del objetivo.	15
1.3.4.3.2 Especialización.....	15
1.3.4.3.3 Jerarquía.	15
1.3.4.3.4 Paridad de autoridad y responsabilidad.....	15
1.3.4.3.5 Unidad de mando.....	15

1.3.4.3.6 Difusión.....	16
1.3.4.3.7 Amplitud o tramo de control.	16
1.3.4.3.8 De la Coordinación.....	16
1.3.4.3.9 Continuidad.	16
1.3.5 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.	17
1.3.5.1 ARCHIVO.....	17
1.3.5.1.1 Introducción a los archivos.....	18
1.3.5.1.2 Características de los archivos.	18
1.3.5.1.3 Métodos de clasificación.	18
1.3.5.1.3.1 Sistema de archivo numérico.	19
1.3.5.1.3.2 Sistema alfabético.....	19
1.3.5.1.3.3 Sistema geográfico.	19
1.3.5.1.3.4 Sistema por asunto o temas.	19
1.3.5.1.3.5 Sistema alfanumérico.	20
1.3.5.1.4 Operaciones generales que se realizan sobre un archivo.....	20
1.3.5.1.4.1 Ingreso.	20
1.3.5.1.4.2 Consulta.....	20
1.3.5.1.4.3 Clasificación.....	20
1.3.5.1.4.4 Borrado.....	20
1.3.5.2 ARCHIVOLOGÍA.	20
1.3.5.2.1 La archivología y la teoría de sistemas.	21
1.3.5.2.2 El sistema de archivo.....	22
1.3.5.2.2.1 Recepción.	23
1.3.5.2.2.2 Ordenación y Clasificación.	23
1.3.5.2.2.3 Descripción.....	23
1.3.5.2.2.4 Selección.	23
1.3.5.3 GESTIÓN DOCUMENTAL.....	24
1.3.5.3.1 Funciones.....	25
1.3.5.3.2 Desarrollo de la gestión documental.	25
1.3.5.4 ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL.	27
1.3.5.4.1 Importancia de la administración documental.....	27
1.3.5.4.1.1 Beneficios.....	29
1.3.5.4.1.2 Tipos Documentales de la Administración.	29
1.3.5.4.1.3 Comunicaciones escritas.	29
1.3.5.4.1.4 ¿Cómo se registran los documentos?.	31

1.3.5.5 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS.	32
1.3.5.5.1 Signación.	34
1.3.5.5.2 Selección documental.	34
1.3.5.5.3 Descripción documental.	34
1.3.5.5.4 Conservación documental.	34
1.3.5.5.5 Servicio.	35
1.3.5.5.6 Fondo documental.	35
1.3.5.5.7 Sección documental.	35
1.3.5.5.8 Serie documental.	35
1.3.5.5.9 Principio de procedencia.	35
1.3.5.5.10 Principio de orden original.	35
1.3.5.5.11 Documentos de valor temporal.	35
1.3.5.5.12 Documentos de valor permanente	35

CAPITULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.	37
2.1 CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA DE LA PARROQUIA DE TOACASO.	37
2.2 RAZÓN SOCIAL.	38
2.3 Misión.	38
2.4 Visión.	39
2.5 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.	39
2.5.1 OBJETIVO GENERAL.	39
2.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	39
2.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” LTDA.	40
2.7 ANÁLISIS FODA.	41
2.8 METODOLOGÍA EMPLEADA.	41
2.8.1 La investigación descriptiva.	41
2.9 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.	42
2.9.1 Método deductivo.	42
2.10 UNIDAD DE ESTUDIO.	42
2.10.1 Población.	42
2.11 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.	43
2.11.1 Entrevista.	43
2.11.2 Encuesta.	44

2.11.3 Observación.....	44
2.11.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENTREVISTA APLICADAS.....	44
2.11.4.1 Entrevista Gerente.....	44
2.11.4.2 Entrevista al presidente..	45
2.11.4.3 Entrevista la jefe de agencia.....	46
2.12 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
2.13 COPROBACIÓN DE PREGUNTAS DIRECTRICES.....	61
2.13 CONCLUSIONES.....	62
2.14 RECOMENDACIONES..	63

CAPITULO III

3. APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	64
3.1 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” DE LA PARROQUIA DE TOACASO EN EL PERIODO 2011.....	64
3.2 JUSTIFICACIÓN.....	65
3.3 OBJETIVOS.....	66
3.3.1 GENERAL..	66
3.3.2 ESPECÍFICOS..	66
3.4 INTRODUCCIÓN.....	68
3.5 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL..	71
3.5.1 DEPARTAMENTO DE GERENCIA.....	71
3.5.1.1 Sistema Cronológico..	72
3.5.1.2 Sistema Alfabético..	72
3.5.1.2.1 Documentos activos..	72
3.5.1.2.2 Documentos semi - activos.....	73
3.5.1.2.3 Documentos inactivos..	74
3.5.2 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.....	74
3.5.2.1 Sistema Alfabético..	75
3.5.2.2 Sistema Cronológico..	75
3.5.2.2.1 Documentos activos..	75
3.5.2.2.2 Documentos inactivos..	76
3.5.3 DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS..	77

3.5.3.1 Sistema numérico..	78
3.5.3.2 Sistema Cronológico..	78
3.5.3.2.1 Documentos activos..	78
3.5.3.2.2 Documentos semi - activos..	81
3.5.3.2.3 Documentos inactivos..	81
3.5.4 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS..	82
3.5.4.1 Sistema por asuntos o temas..	83
3.5.4.1.1 Documentos activos..	83
3.5.4.1.2 Documentos Inactivos..	83
3.6 ARCHIVADOR HORIZONTAL O DE GAVETA..	84
3.7 CONTROL PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS..	85
3.8 DEPURACIÓN DOCUMENTAL..	87
3.8.1 Procedimiento de depuración documental..	90
CONCLUSIONES..	92
RECOMENDACIONES..	93
BIBLIOGRAFÍA..	94
ANEXOS..	96

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	CONTENIDO	PÁG..
TABLA N° 1	ANÁLISIS FODA	41
TABLA N° 2	Universo de la investigacion.....	43
TABLA N° 3	Nivel de preparacion	48
TABLA N° 4	Colaboracion para mejorar la administracion y organización del archivo	49
TABLA N° 5	Técnicas de administración y organización	50
TABLA N° 6	Estabilidad en el archivo	51
TABLA N° 7	Archivo correctamente organizado	52
TABLA N° 8	Estado de archivo en la Cooperativa.....	53
TABLA N° 9	Conocimientos para organizar documentos	54
TABLA N° 10	Capacitacion en el area de archivo.....	55
TABLA N° 11	Correcta administracion y organización de documentos	56
TABLA N° 12	Colaboración para mejorar la administración y organización del archivo	57
TABLA N° 13	Organización excelente de los archivos	58
TABLA N° 14	Estabilidad en el archivo	59
TABLA N° 15	Técnicas de archivo para la organización de documentos	60

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	CONTENIDO	PAG.
GRÁFICO N° 1	Nivel de preparacion	48
GRÁFICO N° 2	Coloboracion para mejorar la administración y organización del archivo	49
GRÁFICO N° 3	Tecnicas de administración y organizacion.....	50
GRÁFICO N° 4	Estabilidad en el archivo.....	51
GRÁFICO N° 5	Archivo correctamente organizado	52
GRÁFICO N° 6	Estado de archivo en la Cooperativa	53
GRÁFICO N° 7	Conocimientos para organizar documentos	54
GRÁFICO N° 8	Capacitación en el área de archivo	55
GRÁFICO N° 9	Correcta administración y organización de documentos.....	56
GRÁFICO N° 10	Coloboracion para la administración y organización del archivo	57
GRÁFICO N° 11	Organización excelente de los archivos.....	58
GRÁFICO N° 12	Estabilidad en el archivo.....	59
GRÁFICO N° 13	Técnicas de archivo para la organización de documentos....	60
GRÁFICO N° 14	Departamento de Gerencia “Documentos Activos”	73
GRÁFICO N° 15	Departamento de Gerencia “Documentos Semiactivos”	74
GRÁFICO N° 16	Departamento de Contabilidad “Documentos Activos”	76
GRÁFICO N° 17	Departamento de Contabilidad “Documentos Inactivos”	77
GRAFICO N° 18	Depatamento de créditos “Documentos Activos préstamos estudiantiles”	79
GRÁFICO N° 19	Depatamento de créditos “Documentos Activos préstamos hpotecarios”	79
GRÁFICO N° 20	Depatamento de créditos “Documentos Activos préstamos a empleados”	80
GRÁFICO N° 21	Depatamento de créditos “Documentos Activos préstamos administrativos”	80
GRÁFICO N° 22	Depatamento de créditos “Documentos Activos microcréditos”	81
GRÁFICO N° 23	Departamento de RR.HH Documentos activos	83
GRÁFICO N° 24	Departamento de RR.HH Documentos inactivos	84
GRÁFICO N° 25	Archivador horizontal o de gaveta.....	85

GRÁFICO N° 26 Control préstamo de documentos ejemplo	86
GRÁFICO N° 27 Control préstamo de documentos ejemplo	87
GRÁFICO N° 28 Depuración de documentos.....	91
GRÁFICO N° 29 Depuración de documentos.....	91

TEMA: “APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” LTDA. DE LA PARROQUIA DE TOACASO EN EL PERÍODO 2011”.

AUTORES:

Carasayo Sillo Guido Iván
Herrera Zapata Héctor Fabián

RESUMEN

La presente investigación tiene como fin establecer la aplicación de técnicas de administración y organización documental en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza” de la parroquia de Toacaso, y por ende la organización del archivo general de la misma, como también crear una conciencia de cooperativismo en las personas que se encuentra a cargo del archivo. Como es de conocimiento el archivo es el eje fundamental de la Cooperativa, puesto que en este se encuentra toda la información desde la creación de la Cooperativa hasta la actualidad.

La gestión documental permite aplicar técnicas y normas necesarias para la correcta organización de los documentos, permitiendo recuperar la información de forma rápida facilitando el trabajo y reduciendo el tiempo de espera de los clientes. Para lo cual se utilizaron las técnicas de entrevistas y encuestas el mismo que fue aplicado en el área administrativa y personal. Y con ello se obtuvo la información necesaria para seguir con el trabajo investigativo.

Para mantener en óptimas condiciones los documentos se desarrolló técnicas necesarias para la correcta administración y organización de los documentos que ingresan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza de la parroquia de Toacaso, para lo cual se utilizó las siguientes técnicas de archivo como son: numérica, alfabética y alfanumérica. Ordenando de esta manera documentos de Gerencia, Contabilidad, Créditos y Recursos Humanos. Para todo aquello se utilizó dos archivadores dentro de los cuales se encuentra: folders, carpetas y una caja fuerte para los documentos de suma importancia. Los mismos que son custodiados por una llave y una persona.

Con la aplicación de las técnicas de administración y organización documental, los resultados fueron favorables y la importancia de la aplicación de técnicas de organización y administración de documentos obtuvo una transformación clara y oportuna en el archivo general que se encontraba en mal estado.

TEMA: “APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” LTDA. DE LA PARROQUIA DE TOACASO EN EL PERÍODO 2011”.

AUTORES:

Carasayo Sillo Guido Iván
Herrera Zapata Héctor Fabián

SUMMARY

The present research is aimed in applying some management techniques and organization of documents and files in the Savings and Credit "Iliniza" Cooperative, as well as the awareness of collaborative work of people who are in charge of these files. It is well known the archive is the focal point of cooperatives, since in this archive you can find the necessary and important information from creation of the institution to nowadays.

Document management let to know the necessary techniques and regulations for the correct archive organization of documents, allowing retrieving information quickly to facilitate the work and avoiding wasting time of customers by applying some archive techniques such as: alphabetical, numerical, alphanumerical order and chronological order.

Keeping in optimum conditions the required documents, it is necessary to use correct and proper administration and organization techniques for the documents which come in the Cooperatives, as well as keeping a dry and clean and suitable furniture,, dust, and suitable furniture, order to ensure the preservation of information with minimum destruction and loss of them. It is important to take into account each admitted documents to separate them into groups according to type, date and year.

By applying management techniques and organization of documents, the results are in favor and the importance of this issue revealed the need to transform the general file that was in poor condition to a successfully, organized and managed field in the institution to generate excellent conditions, stability and received by the people who live in the parish of Toacaso.

INTRODUCCIÓN

La importancia del archivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza” Ltda. De la parroquia de Toacaso es un eje fundamental para el crecimiento de la institución a nivel parroquial, cantonal y provincial por lo que ha tenido una notable evolución en su crecimiento. Desde el momento en que comienza una actividad en una oficina empieza a generar documentos, que no surge por la voluntad de las personas, sino que emana a partir del deseo de satisfacer una necesidad para poder cumplir con una determinada función. Con el pasar de los años la documentación comienza a incrementarse, es ahí donde se encuentra el problema de cómo almacenarlos y bajo que principios, normas y técnicas, y sobre todo como realizar un trabajo eficiente al momento de buscar un documento.

El trabajo que se realizara será de vital importancia ya que los postulantes pretenden aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos durante la vida estudiantil, por lo que se utilizaran todas las técnicas, normas y procedimientos para la organización y administración de los documentos que reposan en el archivo general de la Cooperativa.

El principal problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza” es la desorganización de la documentación, el mismo que impide y entorpece los trámites y las actividades administrativas tanto internas como externas, al aplicar las técnicas de administración y organización documental se obtendrán múltiples beneficios que solucionaran los problemas de tramitación, logrando así tener prestigio, estabilidad y al mismo tiempo la clasificación correcta de los documentos dentro del archivo general.

Este proyecto se cristalizará porque se cuenta con el material bibliográfico suficiente, que permitirá analizar a profundidad para darle dirección a la investigación planteada y con la ayuda de las personas que están inmersos en este problema se podrá dar solución a la misma.

Por ser un tema interesante el que se va a investigar el mismo que será organizado y puesto en práctica para un mejor funcionamiento de la Cooperativa lo cual será de impacto porque beneficia a todos los directivos y trabajadores de la institución frente a cualquier actividad que se realice. De tal forma que el proyecto siga manteniendo un apoyo incondicional por parte de los directivos y de esta forma no sea en vano el trabajo realizado.

El presente trabajo investigativo está dividido en tres capítulos el mismo que se encuentra de la siguiente manera:

Capítulo I: contiene las bases teóricas que han de servir con soporte de apoyo para la organización de los documentos en la Cooperativa, dentro del mismo se encuentra la gestión documental, archivo el mismo que contiene la técnicas que serán empleadas en esta investigación para ser puesto en práctica entre las cuales se encuentran: numérica, alfabética, alfanumérica y la cronológico, archivología, administración de documentos que contiene la manera de cómo se va a administrar la documentación y también la forma de cómo se debe prestar los documentos y por último se encuentra la organización de documentos.

Capítulo II: en esta capítulo contiene: reseña histórica, objetivos de la Cooperativa, misión, visión, análisis FODA, metodología empleada, métodos de investigación, unidad de estudio, técnicas de investigación, análisis e interpretación de resultados, comprobación de las preguntas directrices conclusiones de diagnostico.

Capítulo III: este capítulo consta de: la elaboración de la propuesta, justificación, objetivos, gestión documental, tipos de archivos, conformación de los grupos de documentos, selección de documentos, organización física del archivo, espacio físico y materiales dentro del mismo se encuentra archivadores y carpetas, referencia cruzada, control y préstamo de documentos, conclusiones, recomendaciones y bibliografía.

CAPITULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1 ANTECEDENTES

El análisis de las principales causas, que genera problemas en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador son que: los empleados no conocen a ciencia cierta de lo que se trata archivo, peor aún de la manera de organizar y administrar la documentación. Si los empleados meditaran que archivo es una parte esencial, para toda organización considerando que en el conjunto de documentos se encuentra material de suma importancia, es por eso que al momento que ingresan los escritos, los empleados deben tener los suficientes conocimientos de cómo debe ser tratado y archivado los documentos. Para que así no tengan problemas con sus clientes.

Al conocer este problema de organización de documentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel provincial, se ha podido evidenciar que carecen de técnicas para la correcta manipulación de los documentos, este problema genera retrasos al momento de querer obtener una información. Si se razona que no es solo el problema de organización sino también la pésima administración, que ocasiona serios problemas a las Cooperativas como son pérdidas de los clientes y malestar de los mismos. Evidentemente la organización y administración de los documentos corresponde a la necesidad de: obtener información de una manera rápida, oportuna y sin perder tiempo tanto de los empleados como de los clientes que la solicitan. El ordenamiento de los documentos es primordial porque no es

solo cuestión de ubicar un documento sobre otro, para que una ordenación sea efectiva se debe tener conocimientos de organización, teniendo en cuenta: el orden jerárquico de los documentos, fecha y clasificarlos de acuerdo a su tipo.

En el cantón Latacunga el problema en la mayoría de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es el nivel de preparación de los colaboradores, ya que algunos de ellos no tienen la preparación necesaria para desempeñarse de manera correcta, generando un cierto malestar en los clientes porque pierden mucho tiempo para poder realizar una transacción de información, lo cual es perjudicial para estas entidades puesto que pierden credibilidad y las personas no confían en estas entidades financieras.

La presente investigación está dirigida a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Latacunga, exclusivamente a la aplicación de técnicas de administración y organización documental, porque es importante conocer sobre la importancia que tiene este tema con respecto al archivo de dichas instituciones, con la finalidad de brindar una atención rápida y oportuna al momento de obtener información.

1.2 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



1.3 MARCO TEÓRICO

Esta investigación es importante para las Cooperativas de Ahorro y Crédito, porque al implementar las técnicas de administración y organización documental, permitirá a los empleados tener más conocimientos y agilidad al momento de: recibir, organizar, administrar y archivar dichos documentos. Teniendo como resultado mayor reconocimiento de las Cooperativas, por parte de los clientes dejando así una buena imagen de estas entidades financieras.

1.3.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Según Hernández, Carlos: "Gestionar es hacer que las cosas sucedan. Sustantivamente, es un conjunto de reglas y decisiones dirigidas a incentivar y coordinar las acciones necesarias para cumplir un fin. Gestión como el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas". (2003 - Pág. 258).

Es criterio de los autores que gestión administrativa es la rama que permite: tomar decisiones, impulsar y sistematizar estrategias para poder alcanzar la propuesta y así poder cumplir todas las metas que en un principio se plateo. Permitiendo así tener gran satisfacción entre los colaboradores de la Institución.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el

desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere un significado más preciso y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

1.3.1 Precursores de la Gestión Administrativa:

Para que la administración sea lo que es hoy día, hubo personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

1.3.1.1 Confucio: Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.

Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.

Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

1.3.1.2 Adan Smith: enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

1.3.1.3 Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración

de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica.

1.3.1.4 Woodrow Wilson: Hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

1.3.1.5 Frederick W. Taylor: se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajo entre los año 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos.

1.3.2 ADMINISTRACIÓN

Según Chiavenato, Idalberto. Es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización. (1992 Pag. 231)

Según los investigadores; Administración tiene como base cuatro aspectos que se debe considerar, los cuales son el eje primordial para que la administración sea efectiva al momento de alcanzar los objetivos o metas propuestas, que tienen como finalidad las Instituciones. Al momento de aplicar cada uno de esto aspectos permitirá adquirir un beneficio superior sea de carácter económico, social, cultural o político.

1.3.2.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN.

1.3.2.1.1 Universalidad. El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe un organismo social, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control. Es una ciencia que se basa en técnicas viendo a futuro, coordinando cosas, personas y sistemas para lograr, por medio de la comparación y jerarquía un objetivo con eficacia y eficiencia. La toma de decisiones es la principal fuente de una empresa para llevar a cabo unas buenas inversiones y excelentes resultados. Porque en él tiene siempre que existir coordinación sistemática de medios. La administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una sociedad religiosa, etc. Y los elementos esenciales en todas esas clases de administración serán los mismos, aunque lógicamente existan variantes accidentales. Se puede decir que La administración es universal porque esta se puede aplicar en todo tipo de organismo social y en todos los sistemas políticos existentes.

1.3.2.1.2 Especificidad. Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña. Se puede ser un magnífico ingeniero de producción y un pésimo administrador. La administración tiene características específicas que no nos permite confundirla con otra ciencia o técnica. Que la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico, es decir, no puede confundirse con otras disciplinas.

1.3.2.1.3 Unidad temporal. Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc.

1.3.2.1.4 Unidad jerárquica. Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo.

1.3.2.1.5 Valor instrumental. La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.

1.3.2.1.6 Amplitud de ejercicio. Se aplica en todos los niveles de un organismo formal, por ejemplo, presidentes, gerentes, supervisores, ama de casa, etc.

1.3.2.1.7 Interdisciplinariedad. La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia en el trabajo. Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, Psicología, filosofía, antropología, ciencia política.

1.3.2.1.8 Flexibilidad. Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

1.3.2.2 Administración en la Edad Antigua: La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades.

Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo.

En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización.

1.3.2.3 Administración en la Edad Media: En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas.

Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente.

Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En ésta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales.

1.3.2.4 Administración en la Edad Moderna: Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como comercialistas que alcanzó su mayor esplendor en el 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para algunos tratadistas los Comercialistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública.

A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos.

1.3.2.5 Administración en la Edad Contemporánea: En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teoriza, principios y funciones administrativas.

En éste período se echan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento administrativo. F. W Taylor, Henry Fayol, los esposos Gilbreth y Helton Mayo.

Históricamente la Administración ha adoptado todo lo que ha parecido bueno de la ingeniería desde el principio del siglo hasta aproximadamente la década de los años 20 después de la Primera Guerra Mundial. Cuando la ciencia del hombre como la psicología y la sociología, entre otros, comenzaron a tener aceptación y a proveer instrumentos de aplicación, la administración absorbe los aportes que en esa área del saber humano se producen en el siglo XX.

1.3.3 PROCESO ADMINISTRATIVO.

1.3.3.1 Planificar: Es el proceso que comienza con la visión del Nro 1 de la organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el Mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto (Análisis FODA). La planificación abarca el largo plazo (de 5 a 10 o más años), el mediano plazo (entre 1 y 5 años) y el corto plazo donde se desarrolla el presupuesto anual más detalladamente. En la actualidad los cambios continuos generados por factores sociales, políticos, climáticos, económicos, tecnológicos, generan un entorno turbulento donde la planificación se dificulta y se acortan los plazos de la misma, y obligan a las organizaciones a revisar y redefinir sus planes en forma sistemática y permanente.

1.3.3.1.1 Actividades importantes de planeación.

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.
- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

1.3.3.2 Organizar: Responde a las preguntas ¿Quién? va a realizar la tarea, implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones; ¿cómo? se va a realizar la tarea; ¿cuándo? se va a realizar; mediante el diseño de Proceso de negocio, Curso gramas que establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en que secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

1.3.3.2.1 Actividades importantes de organización.

- Subdividir el trabajo en unidades operativas (deptos)
- Agrupar las obligaciones operativas en puestos (puestos reg. X depto.)
- Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- Aclarar los requisitos del puesto.
- Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la admón.
- Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

1.3.3.3 Dirigir: Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados;

basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de Toma de decisiones.

1.3.3.3.1 Actividades importantes de la dirección.

- Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
- Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- Motivar a los miembros.
- Comunicar con efectividad.
- Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

1.3.3.4 Controlar: Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales de la organización.

1.3.3.4.1 Actividades importantes de control

- Comparar los resultados con los planes generales.
- Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- Comunicar cuales son los medios de medición.
- Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.

- Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

1.3.4 ORGANIZACIÓN

Según Chiavenato Idalberto; El término organización presenta dos referencias básicas. Por un lado, la palabra organización se utiliza para referirse a la acción o resultado de organizar u organizarse. Y por otro lado, se designa con el término de organización a aquel sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, en tanto, estos sistemas pueden, a su vez, estar conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas. (1986 - .Pág. 225)

Es criterio de los autores, que una organización es cualquier grupo social conformado por personas y una serie de tareas con una administración, que interactuarán en el marco de una estructura integral, con la finalidad de cumplir con ciertos objetivos propuestos.

1.3.4.1 ELEMENTOS DEL CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN

Los elementos básicos del concepto son:

1.3.4.1.1 Estructura. La organización implica el establecimiento del marco fundamental en el que habrá de operar el grupo social, ya que establece la disposición y la correlación de funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos

1.3.4.1.2 Sistematización. Esto se refiere a que todas las actividades y recursos de la empresa deben de coordinarse racionalmente a fin de facilitar el trabajo y la eficiencia

1.3.4.1.3 Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades.

Organizar implica la necesidad de agrupar, dividir y asignar funciones a fin de promover la especialización.

Jerarquía. La organización, como estructura, origina la necesidad de establecer niveles de responsabilidad dentro de la empresa.

1.3.4.1.4 Simplificación de funciones. Uno de los objetivos básicos de la organización es establecer los métodos más sencillos para realizar el trabajo de la mejor manera posible.

Así, podemos decir que la organización es el establecimiento de una estructura donde habrá de operar un grupo social, mediante la determinación de jerarquías y la agrupación de actividades, con el fin de obtener el máximo aprovechamiento posible de los recursos y simplificar las funciones del grupo social.

Existe una red de relaciones personales y sociales, no establecidas ni requeridas por la organización formal pero que se producen espontáneamente a medida que las personas se asocian entre sí, se conoce como: organización formal.

1.3.4.2 IMPORTANCIA DE LA ORGANIZACIÓN

- Es de carácter continuo (expansión, contracción, nuevos productos).
- Es un medio que establece la mejor manera de alcanzar los objetivos.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente, con el mínimo de esfuerzos.
- Evita lentitud e ineficiencia.
- Reduce o elimina la duplicidad de esfuerzos, al delimitar funciones y responsabilidades.
- La estructura debe reflejar los objetivos y planes de la empresa, la autoridad y su ambiente.

1.3.4.3 PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Hay nueve principios que dan la pauta para establecer una organización racional.

1.3.4.3.1 Del objetivo: Este principio se refiere a que todas las actividades establecidas en la organización deben estar relacionadas con los objetivos y propósitos de la empresa. Esto nos dice que la existencia de un puesto solo es justificable si sirve para alcanzar los objetivos establecidos y no se deben hacer gastos innecesarios en puestos que no contribuyen en nada a lograr los objetivos.

1.3.4.3.2 Especialización: Este principio afirma que el trabajo de una persona debe limitarse, hasta donde sea posible, a la realización de una sola actividad. El trabajo se llevará a cabo más fácilmente si se subdivide en actividades claramente relacionadas y delimitadas. Mientras más específico y menor sea el campo de acción de un individuo, mayor será su eficiencia y destreza.

1.3.4.3.3 Jerarquía: Este principio se refiere a la necesidad de establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan en línea clara e ininterrumpida, desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo. Este principio establece que la organización es una jerarquía.

1.3.4.3.4 Paridad de autoridad y responsabilidad: Esto se refiere a que a cada grado de responsabilidad debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad. Por ejemplo, no se le puede hacer responsable de un trabajo a una persona, sino se le otorga la autoridad para poder realizarlo; y de igual manera, no se le puede dar autoridad a un empleado, sobre determinado trabajo, sino se le hace responsable por los resultados.

1.3.4.3.5 Unidad de mando: Este principio establece que al determinar un centro de autoridad y decisión para cada función, debe asignarse un solo jefe; y los subordinados no deberán reportar más de un superior porque si el empleado recibe

órdenes de más de un solo jefe, esto solo le ocasionara confusión, ineficiencia y fuga de responsabilidad.

1.3.4.3.6 Difusión: Este principio nos dice que las obligaciones de cada puesto que cubren autoridad y responsabilidad, deben publicarse y ponerse por escrito, a disposición de todos los miembros de la empresa que tengan relación con dicha autoridad y responsabilidad. Por otra parte la relación de labores no debe hacerse con demasiado detalle.

1.3.4.3.7 Amplitud o tramo de control: Debe haber un límite en cuanto al número de subordinados que deben reportar a un ejecutivo, de manera que este pueda realizar sus funciones con eficiencia. Lyndall Urwick dice que un gerente no debe ejercer autoridad directa a más de cinco o seis subordinados, con el fin de asegurar que no esté sobrecargado y pueda, en determinado momento, atender funciones de mayor importancia.

1.3.4.3.8 De la Coordinación: Siempre deberán mantenerse en equilibrio las unidades de una organización. El administrador debe buscar el equilibrio adecuado en todas las funciones.

1.3.4.3.9 Continuidad: La empresa debe mantenerse, mejorarse y ajustarse constantemente. Problemas para determinar los niveles de la organización: Costo, comunicación, planeación y control. Factores que determinan un tramo eficaz: (capacidades del supervisor). Entender rápidamente. Llevarse bien con los compañeros. Ganarse la lealtad y el respeto. Incrementar la habilidad para reducir el tiempo que pasa con los subordinados.

1.3.5 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.

Según Rodríguez, Miguel: La oficina es el departamento encargado de almacenar, comprobar y proporcionar a los demás departamentos toda la información necesaria para la realización de los trabajos. La documentación interviene en todo el sistema utilizado para la recopilación, análisis y uso de la información sobre la calidad, se elabora mediante sistemas manuales de trabajo administrativo y mediante ordenadores. (1879 – Pág. 60)

Es criterio de los investigadores que la utilización de las técnicas de administración y organización documental son de suma importancia, por lo que ayuda al desarrollo eficiente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”, manteniendo en orden la documentación que ingresa para su debido proceso.

1.3.5.1 ARCHIVO

Según RODRÍGUEZ, Miguel archivo “Es el conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, como fuentes de la historia. También se puede entender como la institución que está al servicio de la gestión administrativa, la información, la investigación y la cultura”. (1879- Pág. 56).

Según los investigadores consideran que archivo es un conjunto de documentos seleccionados de acuerdo a su: tipo, fecha e importancia que tienen dentro de las instituciones, lo cual permite que tengan en perfecto orden y sean colocados de acuerdo a su jerarquía. El archivo permite el normal funcionamiento de una organización, manteniendo un ritmo de trabajo excelente sin pérdidas de tiempo.

Archivo también se considera, al espacio físico en donde se encuentran los orígenes de las organizaciones, ya que aquí se encuentran documentos de suma importancia para las instituciones.

1.3.5.1.1 Introducción a los archivos.

Los archivos como colección de datos sirven para la entrada y salida a la computadora y son manejados con programas. Los archivos pueden ser contrastados con Arrays y registros; lo que resulta dinámico y por esto en un registro se deben especificar los campos, el número de elementos de un arrays (o arreglo), el número de caracteres en una cadena; por esto se denotan como "Estructuras Estáticas".

En los archivos no se requiere de un tamaño predeterminado; esto significa que se pueden hacer archivos de datos más grandes o pequeños, según se necesiten. Cada archivo es referenciado por su identificador (su nombre.).

1.3.5.1.2 Características de los archivos.

Las principales características de esta estructura son:

- Independencia de las informaciones respecto de los programas.
- La información almacenada es permanente.
- Un archivo puede ser accedido por distintos programas en distintos momentos.
- Gran capacidad de almacenamiento.

1.3.5.1.3 Métodos de clasificación:

Existen varias maneras de clasificar los documentos, cada una de ellas con sus consiguientes ventajas y desventajas. Los principales sistemas son:

1.3.5.1.3.1 Sistema de archivo numérico: El sistema numérico de archivo es un sistema indirecto de archivo, ya que para localizar un expediente en los archivos primero es necesario consultar un índice o tarjetero alfabético para determinar el código o el número asignado, siendo entonces indispensable la utilización de medios auxiliares para la correcta aplicación y localización de documentos.

Este sistema de archivo es el método más común de archivo de documentos, cuando los clientes o corresponsales son numerosos y la naturaleza de lo que se archiva es semejante. Este sistema de archivo tiene variedad de usos. Resulta muy práctico en bancos, bibliotecas, hospitales, juicios, policía, seguros, etc.

1.3.5.1.3.2 Sistema alfabético: Consiste en hacer una carpeta por cliente, empresa, persona, etc., y después colocar las carpetas en orden alfabético. La principal ventaja es que resulta muy sencillo de colocar y puede manejarse sin ningún tipo de formación especial. La desventaja de este sistema, es que podrían surgir problemas si el archivo lo maneja mucha gente, y por tanto, la única solución a este problema es que se encargue del archivo una sola persona y que sea esa persona quien escriba las normas adaptadas.

1.3.5.1.3.3 Sistema geográfico: Consiste en agrupar las carpetas en orden geográfico, por países, regiones, territorios, etc., y subdividir las por temas o nombres. Éste es un sistema prácticamente indispensable en una oficina de exportación o en un departamento de ventas. La desventaja de este sistema es que las actividades no siempre se desarrollan en territorios específicos y otro inconveniente sería que se necesita un amplio conocimiento del emplazamiento de todos los pueblos y ciudades.

1.3.5.1.3.4 Sistema por asunto o temas: Consistiría en archivar el material de acuerdo con su tema o contenido. En algunos casos es un método muy útil. Los archivos por temas son útiles para llevar la correspondencia y papeles de una actividad repetitiva. El inconveniente de este sistema, es que resulta muy factible

olvidar los papeles de un tema en otra carpeta, especialmente si éstos tratan de diversos asuntos.

1.3.5.1.3.5 Sistema alfanumérico: Es una combinación de las clasificaciones alfabética y numérica. A cada letra del alfabeto se le da un número, por ejemplo, A es 1, B es 2, C es 3, etc. Cada carpeta dentro de un número se numera consecutivamente: 1/1,1/2,1/3,1/4,etc. Las carpetas se ordenan alfabéticamente en el archivo y los números se usan simplemente como referencia sobre la correspondencia.

1.3.5.1.4 Operaciones generales que se realizan sobre un archivo.

Las operaciones generales que se realizan son:

1.3.5.1.4.1 Ingreso. Documentos que ingresan a la Cooperativa.

1.3.5.1.4.2 Consulta. Obtener información.

1.3.5.1.4.3 Clasificación. Reubicación de los registros de tal forma que queden ordenados según determinados criterios.

1.3.5.1.4.4 Borrado. Eliminando total del archivo, dejando libre el espacio del soporte que ocupaba.

1.3.5.2 ARCHIVOLOGÍA

Según CRUZ, Mundet archivología es la ciencia que trata del régimen de los archivos. Auxiliar o funcional de la Administración, que se refiere a la creación, historia, organización u funciones de los archivos y sus fundamentos legales o jurídicos. (1841-Pág. 89).

La Archivología posee fines considerados como científicos como el de saber o de conocer profunda y sistemáticamente todo lo relacionado a con la administración de los documentos y los documentos mismos. Es muy temprano en esta rama del saber para hablar de formas ideológicas, siendo su propia naturaleza íntima de creación intelectual o cultural. Estas posturas le otorgan a la Archivología la categoría de disciplina, muy cercana a la ciencia, si bien quienes la discuten, no son propiamente archiveros.

1.3.5.2.1 La archivología y la teoría de sistemas.

Cuando hablamos del término archivo, se nos presenta como primera imagen documentos antiguos relacionados con el tiempo y el hombre, lo cual es cierto, existe una relación intrínseca entre el documento y el ser humano, y especialmente con su evolución. La historia se fundamenta esencialmente en documentos que se producen como consecuencia de la actividad humana, produciendo al mismo tiempo, las bases del conocimiento para las generaciones posteriores.

La base del desarrollo del conocimiento y de la humanidad es la idea, para ello la idea necesariamente tiene que petrificarse en algún soporte para que no sufra alteraciones propias del tiempo y de la interpretación errónea. Todo esto constituye una cadena de desarrollo que influye en el pensamiento, cada vez más amplio, y de sus formas esenciales: el filosófico y el científico.

Uno de los factores esenciales para el desarrollo amplio del conocimiento ha sido el progreso de las técnicas de comunicación masiva. Vivimos en un mundo de investigadores que permanentemente demandan información. Pero al mismo tiempo comprendemos que las ciencias no se encuentran aisladas, no pueden desarrollar por sí solas, permanentemente se relacionan, se auxilian.

Se modifica continuamente la metodología que nos permite una interpretación más adecuada del universo. La Archivología también ha sido afectada por estos cambios, es más, para lograr un conocimiento más amplio se auxilia de otros

conocimientos, de las disciplinas administrativas, de la paleografía, esencialmente de la diplomática, de la historia. Al mismo tiempo que se relaciona con conocimientos afines como la biblioteconomía y la documentología, éstas últimas similares a la Archivología, formando un sistema de conocimientos y aplicaciones cuyo objetivo principal es la información.

Si aplicamos este concepto a las ciencias de la documentación, obtenemos como conjunto a la Archivología, Biblioteconomía, Documentología, que son independientes por sí mismos, independiente en el sentido que cada uno subsiste y desarrolla, con sus métodos característicos; que se encuentran interrelacionadas por tener similitudes en las técnicas documentales y sobre todo por estar íntimamente unidos por un aspecto; los documentos.

Son interactuantes por las similitudes y diferencias que se prestan en cada componente, sobre todo la finalidad de lograr objetivos determinados que es un factor común para las tres ramas: la información.

De la misma forma, se puede aplicar la definición de sistemas a la Archivología, específicamente, el archivo es un sistema: por que las múltiples actividades que se realizan en el ámbito administrativo son fuentes generadoras de documentos, estos documentos "alimentan" al archivo, el conjunto ordenado de componentes es una clara referencia a las operaciones técnicas que se realizan dentro del Archivo, como son las técnicas de almacenamiento, las técnicas interpretativas, descriptivas, documentales entre sí, teniendo por finalidad principal el servicio al usuario.

1.3.5.2.2 El sistema del archivo

Toda organización es susceptible de ser un sistema, por el mismo hecho de que organismo, responde a organización, órgano, es un conjunto ordenado de entes (ministerios, gobierno, o los tres poderes, ejecutivo, legislativo y judicial), interrelacionados, interactuantes y que tienen el fin de lograr el bien común. Pero este sistema está integrado por otros sistemas que lo componen, como ser cada

uno de los poderes, los cuales a su vez se constituyen en sistemas; se puede desmenuzar de esta manera hasta llegar a una unidad no desmenuzable, no divisible. Dentro de esta organización es que se encuentra el archivo, sea histórico, sea intermedio, central o como quiera llamársele, por la misma razón que la documentación como producto de actividades involucra a los diferentes sistemas que componen el estado. De esta forma, el Archivo se encuentra en relación interna y externa; considerándose un sistema abierto.

Cada una de las técnicas empleadas por el Archivo también constituyen sistemas o subsistemas, para ello es necesario analizar hasta qué punto se puede decir sistema.

1.3.5.2.2.1 Recepción.- Como conjunto de actividades para efectuar la recepción, control del trámite y distribución del documento.

1.3.5.2.2.2 Ordenación y Clasificación.- Como el conjunto de actividades que se realizan para acondicionar los documentos de acuerdo a normas establecidas.

1.3.5.2.2.3 Descripción.- Como apertura de sistemas de recuperación del documento y de la documentación.

Cada uno de los auxiliares descriptivos, a su vez constituye microsistemas, por la variedad de elementos que se emplean para conformar una información adecuada.

1.3.5.2.2.4 Selección.- Como apertura de sistemas que permiten valorizar los documentos por su contenido.

Por cualquier ángulo que observemos a la Archivología, constatamos que se trata de un sistema conformado por microsistemas, lo que hace que su naturaleza como cuerpo de estudio tenga un carácter especial dentro de las ciencias de la documentación. Lo que implica que sea aceptada dentro del concepto moderno de sistema como conjuntos organizados, pertenecientes a campos científicos

diferentes, que muestran estructuras y compartimentos isomorfos, reducibles a un tratamiento común.

Se considera que la Archivología es una ciencia que estudia, la manera de almacenamiento, conservación y administración de documentos. La archivología surge como resultado de colecciones de pergaminos importantes, en naciones donde acababan de consolidarse como estados soberanos en la segunda mitad del siglo XIX. Desde esta época la archivología permitía obtener información de manera rápida.

Es criterio de los autores que la Archivología tiene relación con la Administración documental como también con la organización, considerando que la administración documental permite el correcto manejo de los documentos que ingresan a cualquier empresa o entidad. Así como la organización permite el exhaustivo control de la documentación y el orden que debe tener de acuerdo con su importancia, y clasificándolos según su tipo.

1.3.5.3 GESTIÓN DOCUMENTAL

Según CARRIÓN, Hugo. Gestión documental “Es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permitir la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía”. (1986- Pág. 65).

Los investigadores consideran que: la gestión documental es una parte esencial al momento de obtener documentos, puesto que tiene normas, técnicas y métodos para administrar documentos, esto se rige en cualquier entidad sean estas públicas o privadas, por eso importante para los empleados de las Cooperativas tener conocimientos de lo importante que es saber la forma correcta de archivar, previniendo llamados de atención por cuestiones que se pueden evitar.

Gestión Documental permite soluciones prácticas, al momento de obtener información porque se reduce sustentablemente el tiempo de espera, y reduce al máximo la eficiencia al momento de buscar un archivo solicitado por los clientes.

1.3.5.3.1 Funciones: La función principal de la Gestión Documental es dar soluciones prácticas y tecnológicas que garanticen la fiabilidad e integridad, y un acceso seguro a la información. Esta se cumple de la siguiente manera:

- **Preparación de registros e informes:** Establece un código o numeración que facilita la identificación de cada uno de ellos, y que debe ser conocido tanto como el almacenador, como por los posibles usuarios.
- **Archivo de los registros y demás documentación:** Conversión de los documentos a un formato que todos los usuarios puedan leer.
- **Procesamiento de la información para su utilización y comunicación:** Colocación de los archivos procesados en un lugar de fácil acceso, estableciendo las rutas para llegar a ellos.

Es una actividad casi tan antigua como la escritura, que nació debido a la necesidad de "documentar" o fijar actos administrativos y transacciones legales y comerciales por escrito para dar fe de los hechos. Este tipo de documentos se plasmaron sucesivamente en tablillas de arcilla, hojas de papiro, pergaminos y papel, cuya gestión se fue haciendo cada vez más compleja a medida que crecía el tamaño de los fondos documentales.

1.3.5.3.2 Desarrollo de la gestión documental.

Durante siglos, la gestión documental en las organizaciones fue el dominio exclusivo de administradores, archiveros y bibliotecarios, cuyas herramientas manuales básicas eran los libros de registro, las carpetas, archivadores, cajas y estanterías en que se guardan los documentos de papel (y más tarde los audiovisuales y los documentos en soportes magnéticos u ópticos), los ficheros o

kárdex que permiten hacer referencias cruzadas y una larga lista de técnicas de recuperación de información mediante sistemas de codificación y clasificación. Más recientemente se fueron sumando a ellos los informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando los sistemas computacionales de apoyo de la actividad administrativa. Aunque los informáticos benefician sustancialmente la gestión documental, aun los profesionales en sistemas de información son los expertos en los flujos de documentos y los procesos de cada documento de soporte papel o electrónico.

El uso del computador en la gestión documental se inicia en la práctica a partir de las grandes bibliotecas nacionales anglófonas, la Biblioteca del Congreso de los Estados Unidos de América y la British Library, que en los años 60 del siglo XX crean programas de bases de datos conocidos como MARC (Machine Readable Cataloguing) o Catalogación leíble por computador. Poco después se comienza Cuando el uso de las tecnologías de información y comunicación se hizo común en la administración pública y privada, con el inicio de las bases de datos y la aparición de los procesadores de textos y otras aplicaciones ofimáticas, y archiveros.

En la actualidad, coexisten en el mundo los más diversos sistemas de gestión documental: desde el simple registro manual de la correspondencia que entra y sale, hasta los más sofisticados sistemas informáticos que manejan no sólo la documentación administrativa propiamente dicha, ya sea en papel o en formato electrónico, sino que además controlan los flujos de trabajo del proceso de tramitación de los expedientes, capturan información desde bases de datos de producción, contabilidad y otros, enlazan con el contenido de archivos, bibliotecas, centros de documentación y permiten realizar búsquedas sofisticadas y recuperar información de cualquier lugar.

1.3.5.4 ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL.

Según CORTEZ, Vicente es el conjunto de operaciones administrativas y técnicas relacionadas con la planeación, dirección, organización, control, evaluación, conservación y servicios de todos los archivos de gestión de la Institución. (1986-Pág. 65).

La Administración Documental enseña el tratamiento administrativo que se le debe dar a un documento o grupos documentales con el fin de facilitar su utilización y conservación. Es decir, es el conjunto de actividades dirigidas al manejo, tratamiento y organización de documentos, desde su origen hasta el destino final con el objeto de acelerar su búsqueda, facilitación y conservación.

Al decir documento, se trata de toda hoja, serie de hojas o expedientes, donde se guarda la información de un acto o hecho realizado por personas, que pueden ser públicas o privadas.

Los investigadores consideran que la administración documental es aquella que permite mantener una eficiencia en el manejo de los documentos dentro de una oficina también esto ayuda a tener bien organizado, controlado en un lugar específico en una institución, de este modo llevará a tener éxito en la estructuración de dichos documentos y a la vez obtendrán una imagen positiva.

1.3.5.4.1 Importancia de la administración documental

En la antigüedad se utilizaba el papel como medio para mantener un orden en la información de los pueblos y las entidades, pero con el paso del tiempo esto fue evolucionando hasta llegar a las conocidas redes de información; La sustitución del papel por un documento digital trajo consigo grandes beneficios para la administración de documentos como la reducción de espacio físico de archivo, eliminación de fotocopias y una gran eficiencia en la consulta documental, entre otros. Pero ¿qué es administración documental? ¿Y Para qué sirve? Son las

preguntas que se escuchan con mayor frecuencia en las personas cuando del tema se habla; a continuación se establecerá una explicación sobre el tema y a demostrar que la administración documental es algo muy importante para alcanzar un buen desarrollo en las comunidades.

En el ámbito cultural, social, económico, político se encuentra la información, en algo llamado administración documental que es todo aquello que permite la planificación, organización y control de actividades y se realiza en las llamadas oficinas o unidades de administración de documentos, las cuales son reconocidas como reservas de memorias para la organización de empresas y otras entidades; algunas de las principales funciones de la administración documental como lo son la preparación de registros e informes, la archivación de los registros y demás documentación y el procesamiento de la información para su utilización y comunicación.

Actualmente la administración documental a través de las oficinas recogen información para procesarla, registrarla y utilizarla, ya que en cada uno de los actos diarios existe un componente informativo que es transmitido a las entidades o empresas; luego de haber sido procesada la información en dicha entidad será utilizada a nivel jerárquico para poder planificar, organizar y controlar las actividades como fuente de información para la toma de decisiones y así presentar una organización de los documentos de una manera rápida y eficaz.

La administración documental garantiza la disponibilidad de documentos permitiendo la retención, almacenamiento... sin mencionar logística y seguridad; esto permitirá tener acceso a los documentos más rápido, más espacio en las oficinas y ayudará a cuidar nuestro planeta.

El mundo empresarial actual se enfrenta al desafío que implica manejar de manera eficiente y metódica inmensos volúmenes de información representados en papel y documentos impresos. La solución Administración Documental brinda tecnologías avanzadas en el manejo de todo tipo de documentos, reportes e

imágenes, archivándolos de forma digital y ofreciendo a los empleados autorizados la posibilidad de acceder on-line a contratos, estados de cuenta, reportes y facturas, de manera simple y segura.

1.3.5.4.1.1 Beneficios:

- Consolidación de toda la información disponible en un único lugar, pertinente a cada empleado.
- Facilidad de búsqueda y acceso a la información.
- Automatización de flujos de trabajos y monitoreo en tiempo real del estado de un trámite.
- Información disponible de acuerdo a las necesidades de cada cliente.
- Reducción en el tiempo de análisis y toma de decisiones.

Administración de listados, impresión, ordenamiento, consulta, clasificación, manejo de datos.

- Mejora el manejo de reclamos y optimiza los procesos internos.

Se podrá reducir sustancialmente los costos de las cooperativas de ahorro y crédito con soluciones como ésta especialmente diseñada para:

- Área de recursos humanos.
- Presentación y análisis electrónico de facturas.
- Captura y manejo electrónico de listados.
- Carpetas electrónicas para la administración de documentos.

1.3.5.4.1.2 Tipos Documentales de la Administración.

Establece los tipos documentales de la administración.

1.3.5.4.1.3 Comunicaciones escritas: Oficio, Circular, Memorando, Carta, y para trámites y gestiones, Expediente y Formulario.

- **Oficio:** Es el documento que utiliza un órgano actuante en que deba dar conocimiento de sus resoluciones a otro órgano o solicitar alguna petición para cumplir diligencias de procedimiento.
- **Circular:** Se utiliza para poner en conocimiento de los funcionarios, órdenes o instrucciones de servicio, también para informaciones de carácter general.
- **Memorando:** Se emplea para las instrucciones y comunicaciones directas del jerarca a un subordinado o de comunicaciones entre las unidades.
- **Carta:** Se utiliza para todo otro tipo de comunicación. Generalmente se usa para comunicaciones personales.
- **Trámites:** Es un conjunto de papeles o documentos ordenados cronológicamente y relacionados con determinado asunto judicial, administrativo, o privado, en donde constan las gestiones de los interesados, decisiones de la autoridad competente y otras actuaciones.
- **Formularios:** Se utilizan para trámites rutinarios y reiterativos (Ejemplo: Solicitudes de licencia).
- **Expediente:** El expediente es la forma documental de mayor uso en la administración pública. Se inician a instancias de personas interesadas o por resoluciones administrativas. Si es un particular lo hace a través de un escrito, y si es una institución pública, lo inicia de oficio. De acuerdo al tiempo de gestión, pueden ser expedientes de trámite normal, urgente, o muy urgente, eso lo determina la autoridad competente. Pueden ser breves (de 1 a 4 hojas), comunes (de 5 a 100 hojas), voluminosos (más de 100 hojas). De acuerdo a los accesos pueden ser normales u ordinarios (acceso de cualquier funcionario), reservados, los cuales son tramitados a través de personas elegidas, y secretos, prácticamente no usados en la actualidad.

1.3.5.4.1.4 ¿Cómo se registran los documentos?

- **Oficio:** Se enumera en forma correlativa y anual (Unidad de Administración documental). Se le da un número, año, código de la unidad de origen. La fecha y el destino y estrato del asunto. El archivo lo hace la unidad emisora.
- **Circular:** Se identifica en forma numerada, correlativa y anual, por la unidad emisora. La circular no se registra, se archiva en la unidad de administración documental, en orden correlativo, anual y por unidad emisora.
- **Memorando:** Se identifica a través de un número en forma correlativa y anual, lo hace la unidad emisora. Los datos que lleva son: Número, año, código de la unidad emisora. (Ejemplo: Memorando 123/993, Código 12). El memorando no se registra, el archivo lo hace la unidad emisora. Se hace en orden correlativo y anual. La unidad que recibe el memorando archiva el original y si hay contestación archiva la copia junto al original que ha recibido.
- **Carta:** Se enumera en forma correlativa y anual. La archiva la unidad emisora en orden numérico, correlativo y anual.
- **Expediente electrónico:** Se entiende por expediente electrónico a la serie ordenada de documentos públicos registrados por vía informática, tendientes a la formación de la voluntad administrativa en un asunto determinado. Tiene la misma validez jurídica y probatoria que el expediente tradicional.

1.3.5.5 ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS

Según ZAPATA, Imelda: “Es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad. En esta etapa se debe alcanzar a identificar las respectivas series y sub-series documentales.” (1996-Pág. 29).

Los investigadores consideran que la organización de documentos es dividir al archivo por sectores para que de este modo sean colocados en un lugar adecuado sin que se dañen los documentos, también por medio del cual ayudará a la obtención de buenos resultados en la distribución de documentos, lo que permitirá identificar cuáles son las que van a ir como nombre principal en el lugar donde van ser almacenados.

- Clasificar documentos: Significa separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub-divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.
- Ordenar documentos: Se entiende por unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.
- Signar documentos: Es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Pueden ser letras o números o la combinación de ambos.

La organización documental consiste en el proceso técnico y físico de cualquier material, sin importar el soporte en el que se encuentre, con base en normas y estándares bibliotecarios utilizados internacionalmente que permitan dar un lugar físico y temático a cada material dentro de su Unidad de Información. Dentro del proceso físico se contempla:

- Colocación de sellos.
- Etiquetas.
- Cinta protectora de etiquetas.
- Cinta magnética o de seguridad.
- Intercalado topográfico.

Para poder brindar este servicio, es necesario que la empresa realice un diagnóstico de las condiciones en las que se encuentra su acervo o del grado de especialización del mismo, así como de los soportes o formatos de los que está compuesta dicha colección, todo esto con el fin de ofrecerle una propuesta diseñada específicamente a la medida de sus necesidades.

Este servicio tiene la modalidad de llevarse acabo ya sea en su institución o bien en oficinas, para lo cual se hará previamente una evaluación, tomando como parámetros lo siguiente:

- Diagnóstico de los materiales a procesar
- Requerimientos específicos de cada institución

Junto con el organismo nacen los archivos. "Donde quiera que comenzó a gestarse una organización administrativa, ésta trajo consigo la creación de documentos y el archivo los recogió". La organización de documentos archivísticos, consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones o procedimientos orientados a la clasificación, la ordenación y la signatura o codificación de los documentos, teniendo en cuenta los principios de procedencia y de orden original.

Es la forma como se disponen los documentos para su localización y recuperación inmediata de la información, la Organización Documental comprende: la Clasificación, el Ordenamiento y la Signatura, en la clasificación se identificarán las series documentales y se establecerán criterios uniformes, entiéndase por serie documental al conjunto de documentos que tienen características comunes; el

mismo tipo documental o el mismo asunto y que por consiguiente son archivados, usados, transferidos o eliminados como unidad.

El ordenamiento de las series documentales se efectuará aplicando el sistema más conveniente para la institución (numérico, cronológico, alfabético o una combinación de ellos).

1.3.5.5.1 Signación.- Signar un documento es un procedimiento en la que se determina un CÓDIGO que identifique en forma precisa y breve las secciones (unidades orgánicas) y las series documentales, la signatura consiste en asignar símbolos particulares a los documentos para su identificación. Dichos símbolos reemplazan a los nombres o títulos, representándolos, lo que permite su inmediata localización, el código se estructura en base a letras, números o la combinación de ambos, de esta manera se tiene una identificación alfabética, numérica o alfa-numérica

1.3.5.5.2 Selección documental.- Es un proceso archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar todas las series documentales que genera y recibe una entidad para determinar sus períodos de retención, en base a los cuales se formulará el Programa de Control de Documentos.

1.3.5.5.3 Descripción documental.- Es un proceso que consiste en elaborar instrumentos auxiliares descriptivos que permitan conocer, localizar y controlar las series documentales, el inventario, es una herramienta descriptiva necesaria en toda transferencia documental donde se registran las series documentales producidas y recibidas por cada unidad orgánica en cumplimiento de sus funciones.

1.3.5.5.4 Conservación documental.- Mantenimiento del soporte y texto, mediante medidas de preservación y restauración de los documentos de archivo.

1.3.5.5.5 Servicio.- Préstamo, consulta, búsqueda, exhibición, reproducción del acervo documental de una institución.

1.3.5.5.6 Fondo documental.- Conjunto total de documentos o archivos reunidos por una institución en el ejercicio de sus actividades y funciones.

1.3.5.5.7 Sección documental.- Conjunto de documentos procedente de una unidad orgánica o división administrativa importante, que tiene una estructura, funciones y fines conocidos y su cumplimiento determina las series documentales.

1.3.5.5.8 Serie documental.- Está constituida por los documentos producidos o recibidos de una oficina o unidad orgánica en cumplimiento en sus funciones, que tienen el mismo tipo documental o se refieren a un mismo asunto, y que son archivados, conservados, utilizados, valorados, transferidos o eliminados como unidad.

1.3.5.5.9 Principio de procedencia.- Establece que en la Organización Documental los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otra.

1.3.5.5.10 Principio de orden original.- Establece que en una Organización Documental no se debe modificar la organización transferida a un fondo, por una unidad productora en el nivel de archivo correspondiente.

1.3.5.5.11 Documentos de valor temporal.- Por su contenido dejan de ser imprescindibles y sin trascendencia. Carecen de valor al cumplirse su fin administrativo, fiscal, contable, legal, administrativo y otros que los originaron.

1.3.5.5.12 Documentos de valor permanente.- Indispensables para la entidad de origen o para otras entidades.

Ejemplos:

- Referentes a la protección de los derechos ciudadanos.
- Los que reflejan la evolución de la entidad (atribuciones, funciones, estructura, procedimientos...).
- Los que aportan al estudio y la investigación.

CAPITULO II

2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1 CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA DE LA PARROQUIA DE TOACASO.

Esta institución nació gracias a la visión de un grupo de indígenas y campesinos pertenecientes a la Comunidad de Quinte Buena Esperanza, Quinte San Antonio, San Ignacio, Plancha Loma y Pinche Grande pertenecientes a la Parroquia Toacaso a 4 Km del sector urbano al Occidente de la Provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga.

Pensando en mejorar las condiciones de las comunidades y la colectividad Toacasense, por iniciativa del Sr. Rodrigo Marcalla, inició un proceso organizativo social y económico con el objetivo de remediar las necesidades familiares. Es así que, el 2 de Noviembre del año 2004, esta sociedad comenzó con reuniones mensuales con enfoque sobre los principios del cooperativismo.

Como no contaban con suficiente recursos para emprender grandes proyectos, se empezó con aportes económicos mensuales, con lo cual se reunió un capital de 84.800 dólares americanos, iniciándose el otorgamiento de préstamos a corto plazo especialmente para los miembros del grupo.

En aquella época se había conformado una buena Organización grupal conformada por 10 personas en el inicio, pero a estas se fueron acrecentando

paulatinamente 15 personas más, teniendo como resultado un grupo muy unido de 25 personas, en la actualidad hoy cuenta con 602 socios activos.

Posteriormente, surgió la necesidad de tener una sede para las reuniones del grupo organizado, el Sr. Nelson Marcalla de buena voluntad prestó un local ubicado en la Parroquia de Toacaso para poder realizar las reuniones mensuales.

En los primeros meses del año 2007 surgieron muchas ideas orientadas a cómo ayudar al desarrollo de las personas de escasos recursos económicos no solo del grupo ni de la comunidad sino de toda la Parroquia en general, entonces nació la propuesta de constituir una Cooperativa de Ahorro y Crédito con oficinas ubicadas en la Parroquia de Toacaso.

Esta idea se cristalizó y se comenzó a realizar los trámites ante el organismo correspondiente, logrando tener la personería jurídica el 12 de Noviembre del año 2007 con el Acuerdo Ministerial N°. 002-07.

El capital con el que iniciaron sus actividades fue de 84.800 dólares americanos, pues con ese capital empezaron a trabajar en beneficio de la comunidad, han transcurrido 3 años de funcionamiento y hoy en día cuentan con un capital de 101.989.04 dólares americanos este monto es hasta el 30 de septiembre del 2010.

2.2 RAZÓN SOCIAL

La razón social con la que opera la cooperativa dentro del mercado sectorial para la actividad financieros es **“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA Ltda.”**

2.3 Misión.

Somos una Cooperativa Financiera que dispone un gran equipo de trabajo, quienes están prestos a ofrecerles un servicio oportuno, eficiente y de gran seguridad, brindándoles la confianza necesaria a nuestros socios para llegar a tener continuo crecimiento enfocado hacia liderazgo en la prestación de los

servicios financieros, mediante una organización sólida, moderna, eficiente y competitiva, adaptándose a cualquier cambio que se torne dentro del mercado financiero transmitiendo una imagen de confianza, credibilidad, progreso y cobertura dentro y fuera del país.

2.4 Visión.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza Ltda. Tiene como visión promover y desarrollar en los socios el ahorro y el apoyo mutuo mediante la implementación de nuevos servicios financieros, promoviendo una cultura institucional solidaria con ofertas y otorgamientos de créditos oportunos a nuestros socios en condiciones favorables como intereses bajos, asistencia personalizada e información apropiada.

2.5 OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

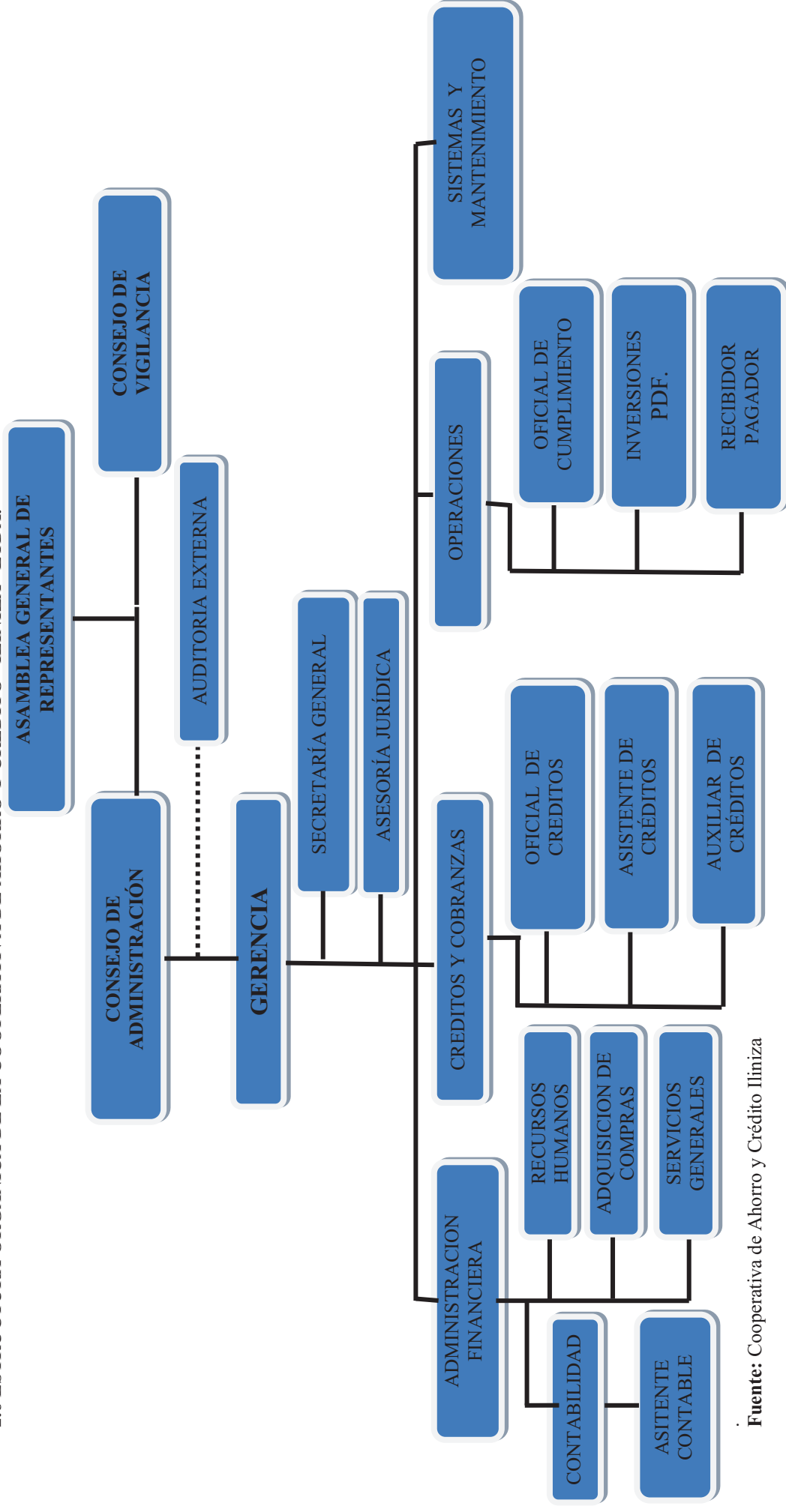
2.5.1 OBJETIVO GENERAL

- Promover la cooperación económica, social y cultural entre sus asociados, fomentando el ahorro y otorgando créditos, para atender sus necesidades, incentivando las actividades productivas y de esa manera poder desarrollar un mejor estilo de vida para sus socios.

2.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Otorgar créditos a niveles competitivos
- Mejorar económicamente el nivel de vida del sector marginado de la zona
- Capacitar continuamente a los directivos, socios y personal de cada área designada de la institución.
- Tener un crecimiento en el mercado financiero del 5% anual.

2.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” LTDA.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza

2.7 ANÁLISIS FODA.

Tabla N° 1

FORTALEZAS
Material y equipo de oficina apropiado. Personal suficiente para organizar documentos. Fondo mensual para suministro de oficina. Capacitaciones en el manejo de archivos.
OPORTUNIDADES
Ingreso de personas con experiencia en la organización y administración de archivo. Compartir conocimientos con instituciones afines.
DEBILIDADES
Colaboradores que desconocen técnicas de administración y organización documental Libertad al ingreso al archivo Desorganización del archivo Pérdida de cliente
AMENAZAS
Imagen negativa Poca acogida hacia la Cooperativa. Creación de otras entidades financieras en el sector.

Elaborado por: Los investigadores.

2.8 METODOLOGÍA EMPLEADA.

2.8 .1 La investigación descriptiva.

En el presente trabajo se utilizará la investigación **descriptiva**, el mismo que permitirá describir la realidad de la situación que presentan las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Latacunga.

La investigación descriptiva ayudará a la recopilación y al análisis de datos sobre el ambiente interno, esta información permitirá conocer el estado actual de las

Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Latacunga, permitiendo definir los problemas existentes en la administración y organización documental. Además se describirá los errores que poseen los trabajadores, esta investigación facilitará encontrar la información más importante, las cuales darán como resultado al desarrollo de técnicas de administración y organización documental, para el mejor rendimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

2.9 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

2.9.1 Método deductivo.

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera.

El método deductivo infiere los hechos observados basándose en la ley general a diferencia del inductivo, en el cual se formulan leyes a partir de hechos observados.

2.10 UNIDAD DE ESTUDIO.

2.10.1 Población.

Los investigadores consideraron que para realizar esta trabajo investigativo se tendrá en cuenta una parte de todo el universo, puesto que las Cooperativas de Ahorro y Crédito están conformadas por: personal administrativo, personal financiero y personal de crédito, sin embargo se tendrá en cuenta a un grupo pequeño quienes forman parte del personal administrativo de las Cooperativas, ellos ayudarán al desarrollo del proyecto facilitando la información necesaria para alcanzar los objetivos presentados en la investigación.

Tabla N° 2

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA”
UNIVERSO DE LA INVESTIGACIÓN**

POBLACIÓN	
EMPLEADOS	Nº
Gerente General	1
Jefe de Agencia	1
Presidente	1
Secretarias	3
Asistente Gerencia	1
Asesor de Créditos	1
Asistente de Créditos	1
Cajeras	3
TOTAL	12

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Iliniza.

Elaborado por: Los investigadores

2.11 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.

Para la obtención de la información se utilizaron las siguientes técnicas:

2.11.1 Entrevista.

Con la aplicación de esta técnica permitió determinar la información verbal a través de preguntas que se propuso, las mismas que fueron respondidas por: el Gerente General, Jefe de Agencia y Presidente, esta técnica fue realizada en forma individual, permitiendo así obtener información acerca del conocimiento que tienen estas personas en el manejo de técnicas de archivo.

2.11.2 Encuesta.

Con la aplicación de esta técnica permitió determinar la necesidad de crear técnicas de administración y organización documental. Mediante la aplicación de esta técnica se pudo recopilar la información necesaria, permitiendo saber con exactitud cuáles eran las principales deficiencias que existían en el archivo, y en las personas que manejan los documentos de la cooperativa de ahorro y crédito Iliniza de la parroquia de Toacaso.

2.11.3 Observación.

En cuanto a la gravedad de la situación fue necesario una observación continua y permanente, lo cual facilitó entender cuál era el principal problema que existía en las Cooperativas de ahorro y crédito, para que el archivo se encuentre descuidado. La observación también ayudó a establecer cuáles serían las técnicas de administración y organización documental más adecuadas, para la aplicación y solución al problema.

2.11.4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENTREVISTA APLICADAS A:

2.11.4.1 Entrevista Gerente.

1. ¿Cuál es nivel de preparación que usted posee?

El nivel de preparación del gerente es de primaria, y esto en la actualidad ha dificultado la realización de actividades referentes al archivo.

2. ¿Tiene usted conocimiento de la manera correcta de administrar y organizar documentos?

No posee este conocimiento puesto que al inicio no contaban con una cantidad grande de documentos, pero en la actualidad ha crecido de una forma exorbitante y por ende el trabajo que se está realizando es de mucha importancia para la Cooperativa.

3. ¿Cree usted que en la Cooperativa se debe tener técnicas para la administración y organización de documentos?

Es de suma importancia la aplicación de esas técnicas de archivo, ya que en la actualidad el archivo se encuentra en mal estado, y al establecer estas formas de organización y administración de los documentos se podrá brindar a los clientes información rápida sin perder tiempo.

4. ¿Para usted que significa técnicas de administración y organización de documentos?

Por lo general no tiene idea de lo que son técnicas de administración y organización de documentos, por tal razón es indispensable aplicar los métodos de archivo para tener ordenados los papeles en un lugar determinado según sigan llegando los documentos a la Cooperativa.

2.11.4.2 Entrevista al Presidente.

1. ¿Qué expectativas tiene usted acerca de la Cooperativa?

Las expectativas que él tiene es la Cooperativa siga creciendo primeramente a nivel parroquial, luego con la acogida de las personas a nivel cantonal y finalmente a nivel provincial.

2. ¿Cuándo crezca la cooperativa cree usted que generará problemas en la parte interna de la Cooperativa?

Según el criterio de presidente de la Cooperativa, piensa que no generará ningún problema a medida que va creciendo por tal motivo se da a entender que no tiene experiencia ni expectativa de cuál será el obstáculo que encontrarán a medida que vaya progresando.

3. ¿La propuesta que se planteo para mejorar el archivo de la Cooperativa cree que es importante?

Manifestó que será de mucha ayuda para el bienestar y prestigio de la Cooperativa la aplicación de la propuesta.

4. ¿Conoce usted del estado actual del archivo?

No conoce como se encuentra el archivo general, porque tiene mucha confianza a sus colaboradores y por ende cree que se encuentra en un buen estado.

2.11.4.3 Entrevista al Jefe de Agencia.

1. ¿Cree usted que con la propuesta planteada se mejorará el estado del archivo?

Piensa que si mejorará el estado del archivo con la propuesta que se ha planteado de tal manera que confía mucho en la capacidad, conocimientos y técnicas que se implementarán.

2. ¿Qué relación tiene el archivo con el trabajo?

Manifestó que no existe relación entre el trabajo que él realiza con el archivo, pero se puede mencionar que si existe relación entre las dos partes por lo que dependen mucho de los documentos que ingresan para poder realizar el trámite respectivo.

3. ¿Usted como jefe de agencia tiene conocimientos en el área de archivo?

No tiene conocimientos en el área mencionada, por lo que las capacitaciones que tuvieron anteriormente solo se han basado en lo que se refiere a Administrar la Cooperativa. Y en ningún momento han tomado importancia en el archivo.

4. ¿Cree usted que es importante implementar las técnicas para el manejo del archivo?

Manifiesta que es importante la implementación de técnicas de archivo para tener la documentación correctamente organizada, y con ello no perder tiempo a la hora de dar información o realizar algún trámite para la Cooperativa.

2.12 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta dirigida al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza” Ltda.

1. ¿Qué nivel de preparación tiene usted?

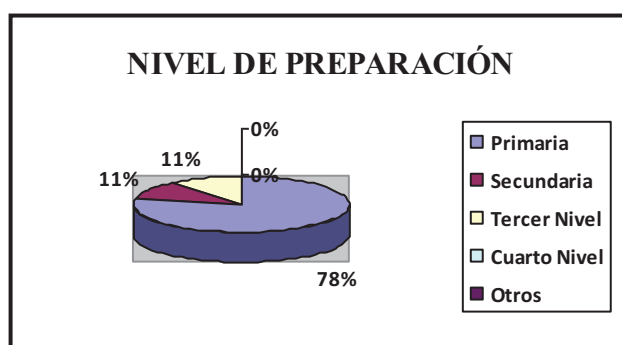
Tabla N° 3

NIVEL DE PREPARACIÓN		
Alternativas	Frecuencia	%
Primaria	7	77.77%
Secundaria	1	11.11%
Tercer nivel	1	11.11%
Cuarto nivel	0	0%
Otros	0	0%
Total	9	99.99%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 1



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Del 100% de los encuestados el 77.77% apenas tienen un nivel de preparación de primaria, el 11.11% tiene un nivel de preparación secundario, el 11.11% tiene una preparación de tercer nivel y ninguna de las personas encuestadas tiene un nivel de preparación de cuarto nivel o superior.

Por lo que se da a entender las personas que están dentro de la Cooperativa tienen un cierto nivel de preparación, puesto que para el manejo de archivo tanto para la organización como para administración es necesario tener un estudio mínimo de tercer nivel o cualquier curso o seminario con respecto a las áreas antes mencionadas.

2. ¿Tiene usted conocimiento de cómo se debe organizar y administrar los documentos?

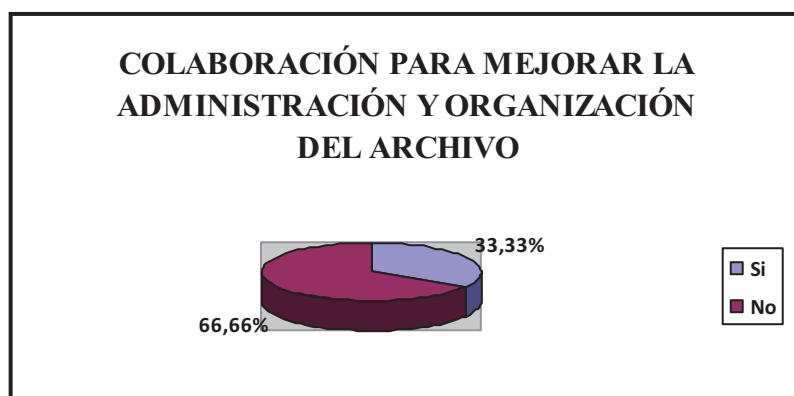
Tabla N° 4

COLABORACION PARA MEJORAR LA ADMINISTRACION Y ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	3	33.33%
No	6	66.66%
Total	9	99.99%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 2



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Del 100% de los encuestados el 33.33% tienen conocimientos de cómo se debe organizar y administrar documentos dentro de la Cooperativa, el 66.66% no posee conocimientos de cómo se debe organizar y administrar documentos.

La mayor parte de las personas encuestadas no tienen conocimientos de cómo se debe organizar y administrar los documentos, lo cual es un problema porque no permite hacer un trabajo en conjunto con las personas que están inmiscuidas en este problema.

3. ¿Existe en la Cooperativa técnicas de administración y organización de documentos?

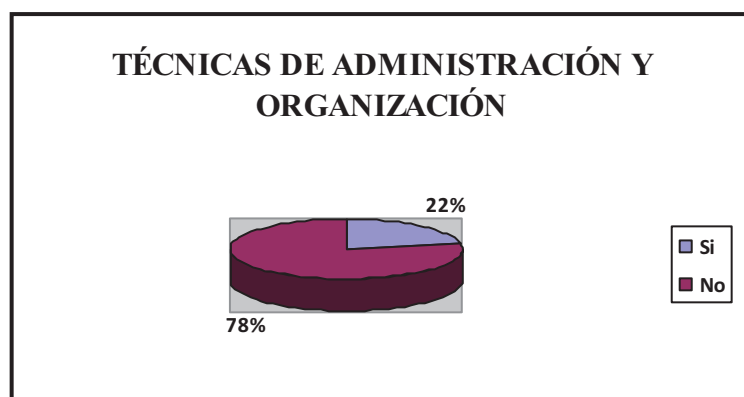
Tabla N° 5

TÉCNICAS DE ADMINISTRACION Y ORGANIZACIÓN		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	22.22%
No	7	77.77%
Total	9	99.99%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 3



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Del 100% de los encuestados el 22.22% admiten que la Cooperativa si tiene técnicas de administración y organización de documentos, el 77.77% consideran que no existen técnicas de administración y organización de documentos.

En esta pregunta se da a entender que no existen técnicas de administración y organización de documentos, lo cual indica que la aplicación de técnica en el archivo ayudará a mejorar notablemente la organización de los documentos.

4. ¿Ha sido capacitado/a en el manejo de archivo?

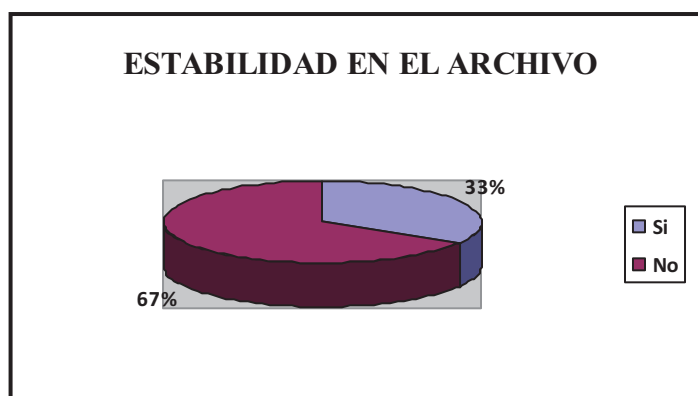
Tabla N° 6

ESTABILIDAD EN EL ARCHIVO		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	3	33.33%
No	6	66.66%
Total	9	99.99%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 4



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Del 100% de los encuestados el 33.33% manifiestan que durante su estadía en la Cooperativa si han tenido capacitaciones sobre manejo de archivo, el 66.66% ostentan que no han tenido capacitaciones.

Este resultado es negativo, porque se considera que la mayoría de las personas que trabajan en la Cooperativa no han tenido capacitaciones del manejo correcto del archivo de tal manera hay que poner énfasis en la organización y administración de los documentos.

5.- ¿Cree usted que es importante tener un archivo general correctamente organizado?

Tabla N° 7

ARCHIVO CORRECTAMENTE ORGANIZADO		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	9	100.00%
No	0	0.00%
Total	9	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 5



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Del 100% de los encuestados, el 100% consideran que es importante tener un archivo general correctamente organizado.

Es importante que al mantener un archivo general en perfecto estado y correctamente organizado y eficiente para poder encontrar el documento de manera rápida sin perder tiempo.

6.- ¿Cómo se encuentra actualmente el archivo en la Cooperativa?

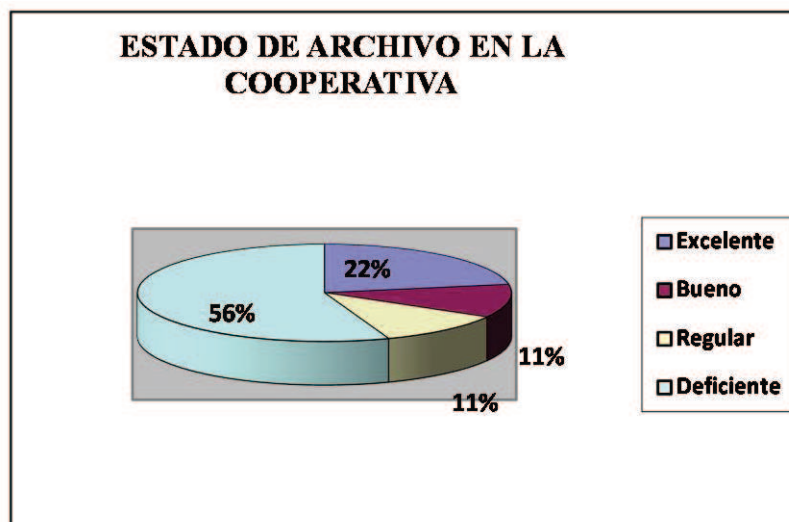
Tabla N° 8

ESTADO DEL ARCHIVO EN LA COOPERATIVA		
Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	2	22.22%
Bueno	1	11.11%
Regular	1	11.11%
Deficiente	5	55.55%
Total	9	99.99%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 6



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Del 100% de los encuestados, el 22.22% argumentan que el archivo se encuentra en excelente estado, el 11.11% manifiestan que el archivo está en buen estado, el 11.11% consideran que el archivo se encuentra en un estado regular y el 55.55% establecen que el archivo se encuentra en estado deficiente.

En esta pregunta da a entender que el archivo no se encuentra bien organizado, puesto que la mayoría de los encuestados consideran que el archivo está en un estado deficiente, lo cual tiene como finalidad mejorar el estado del archivo en la cooperativa.

7.- ¿Las personas encargadas del archivo tienen suficiente conocimiento para organizar documentos?

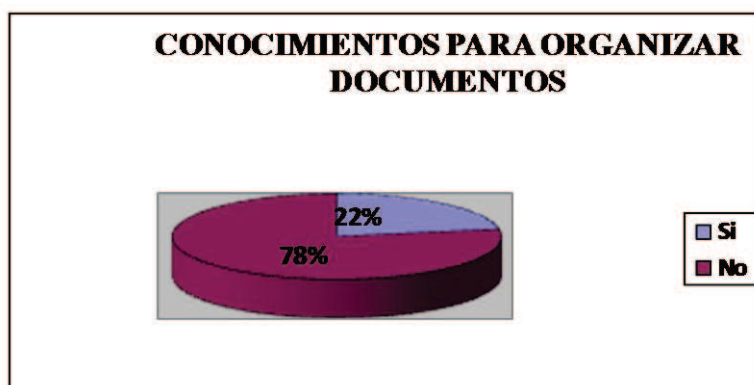
Tabla N° 9

CONOCIMIENTOS PARA ORGANIZAR DOCUMENTOS		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	2	22.22%
No	7	77.77%
Total	9	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 7



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Del 100% de los encuestados, el 22.22% consideran que las personas encargadas del archivo tienen suficientes conocimientos para organizar documentos y el 77.77% manifiestan que las personas encargadas del archivo no tienen suficientes conocimientos para organizar documentos.

Como se ha podido observar la mayor parte de los encuestados, consideran que las personas que están encargadas del archivo no tienen suficientes conocimientos para administrar y organizar los documentos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

8.- ¿Considera usted que es necesario recibir capacitaciones en el área de archivo?

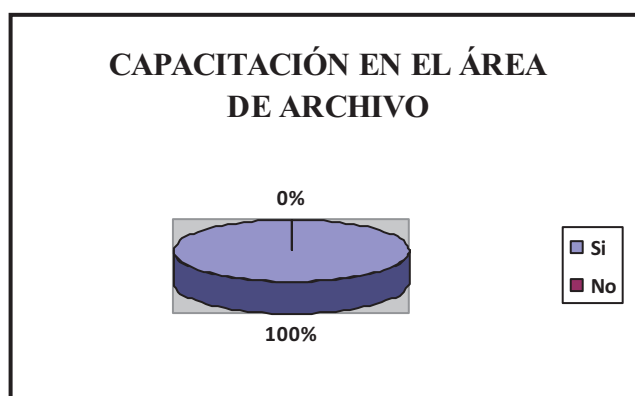
Tabla N° 10

CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE ARCHIVO		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	9	100.00%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 8



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Del 100% de los encuestados, el 100% consideran que es importante recibir capacitaciones en el área de archivo.

Es primordial para toda persona que tiene contacto con los archivos, actualizarse constantemente a través de capacitaciones sobre las técnicas de archivo ya que es parte esencial de toda organización.

9.- ¿Cree usted que la correcta administración y organización de documentos generará una buena atención en las Cooperativas?

Tabla N° 11

CORRECTA ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 9



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

El 100% de los encuestados consideran que la correcta administración y organización de documentos generara una buena atención en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Al mantener una correcta administración y organización de documentos permitirá obtener los documentos en menor tiempo, permitiendo así dar una buena atención y mejora la estabilidad de la Cooperativa.

10.- ¿Colaboraría usted para mejorar en la administración y organización del archivo en la Cooperativa?

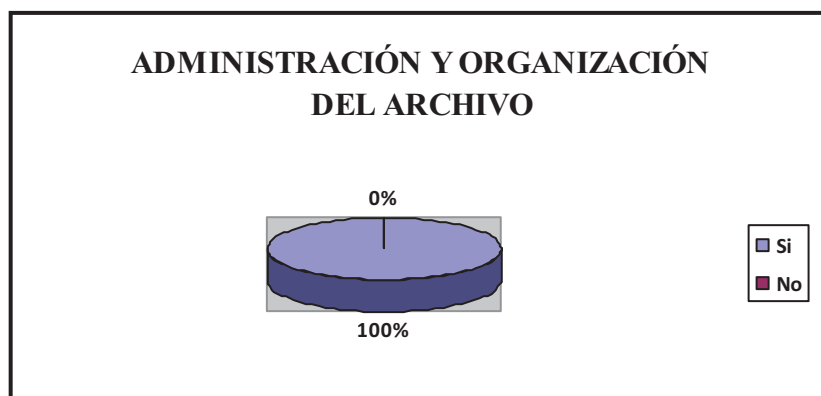
Tabla N° 12

COLABORACIÓN PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 10



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

El 100% de los encuestados consideran que colaborarían para mejorar la administración y organización del archivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Se ha podido observar que la colaboración de todo el personal permitirá una buena relación entre los trabajadores, y todos pondrían de su parte para tener un archivo en perfectas condiciones.

11.- ¿Considera usted que al tener una organización excelente de los documentos producirá una buena imagen de la Cooperativa?

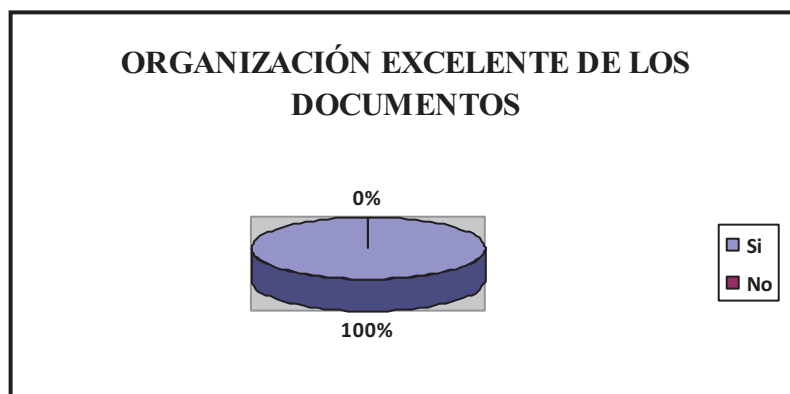
Tabla N° 13

ORGANIZACIÓN EXCELENTE DE LOS DOCUMENTOS		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 11



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Elaborado por: Los investigadores.

El 100% de los encuestados consideran que al tener una organización excelente de los documentos producirá una buena imagen de la Cooperativa.

En esta pregunta se puede notar que la organización y administración del archivo es importante para la imagen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”, de tal manera que permitirá que los clientes regresen donde exista una buena atención y en menor tiempo posible.

12.- ¿Cree usted que se tendrá estabilidad en el archivo al aplicar técnicas de administración y organización documental en la Cooperativa?

Tabla N° 14

ESTABILIDAD EN EL ARCHIVO		
Alternativas	Frecuencia	%
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 12



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

El 100% de los encuestados consideran que si se tendrá estabilidad en el archivo al aplicar técnicas de administración y organización documental en la Cooperativa.

Se mantendrá estabilidad siempre y cuando se cumplan las normas establecidas y apliquen las técnicas de administración y organización documental, de tal forma tenga renombre a nivel parroquial, cantonal, provincial y nacional por su rapidez al momento que obtengan información.

13. ¿Cuáles de las técnicas de archivo citadas sugiere usted que debería ser aplicada para la organización de documentos dentro de la Cooperativa?

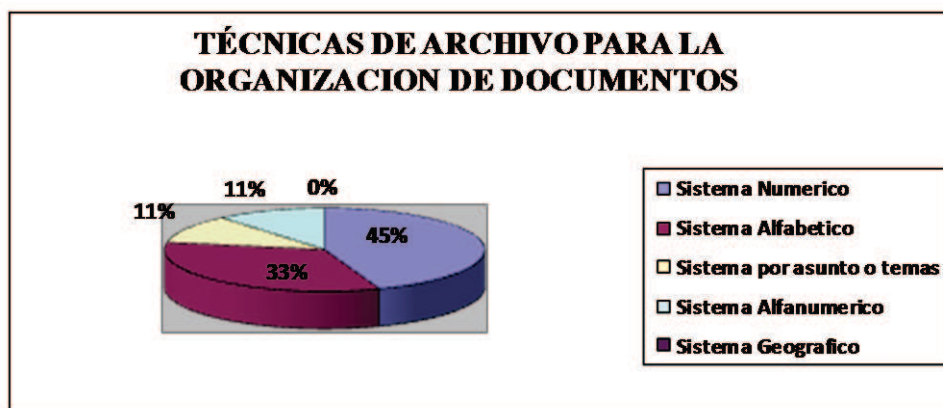
Tabla N° 15

TÉCNICAS DE ARCHIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS		
Alternativas	Frecuencia	%
Sistema numérico	4	44.44%
Sistema alfabético	3	33.33%
Sistema por asunto o temas	1	11.11%
Sistema alfanumérico	1	11.11%
Sistema geográfico	0	00.00%
Total	9	99.99%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Gráfico N° 13



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "Iliniza"

Elaborado por: Los investigadores.

Del 100% de los encuestados, el 44.44% consideran que el sistema numérico es el más indicado para aplicar en la Cooperativa, el 33.33% consideran que sería mejor la aplicación del sistema alfabético, el 11.11% considera que la mejor opción para la Cooperativa sería el sistema por asunto o temas, el 11.11% mencionan que el mejor sistema para la Cooperativa es el alfanumérico.

Como se puede evidenciar existe diferentes opiniones sobre las técnicas que debería ser aplicadas en la cooperativa, sin embargo el sistema que ha tenido mayor aceptación entre los colaboradores encuestados es el sistema numérico, ya que es el más utilizado y el más fácil al momento de ser aplicarlo.

2.12 COMPROBACIÓN DE LAS PREGUNTAS DIRECTRICES.

¿Cuáles son las principales deficiencias que tienen la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”, al no contar con técnicas de administración y organización documental?

Al no contar con técnicas de administración y organización documental, los principales problemas que se presentan en la Cooperativa son: lentitud, pérdida, desorganización y deterioro de los documentos, esto sucede también por no estar archivados en sitios adecuados. Este problema se da porque las personas encargadas del manejo del archivo desconocen las técnicas de administración y organización documental, también porque la custodia de los documentos está encargada a varias personas.

¿Cuál sería el resultado al aplicar técnicas de administración y organización documental para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”?

El objetivo principal de esta investigación es mejorar la administración y organización de documentos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”, para alcanzar un resultado favorable es importante la aplicación de técnicas de administración y organización en el archivo general, el mismo que al encontrarse bien organizado, en un espacio físico adecuado, con mobiliario propicio, se lograra un eficiente almacenamiento de los documentos y con ello el ahorro de tiempo y sobre todo la agilidad para encontrar un documento.

2.13 CONCLUSIONES.

- Analizados los resultados obtenidos de las encuestas, y el FODA, se encontró el problema administrativo y organizativo con el que a diario se encuentran las personas encargadas del archivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”, al momento que se busca un documento de años anteriores, el mismo que se lo encuentra después de mucho tiempo, y en algunos de los casos ni se localiza, problema que causa al no contar con un archivo general correctamente administrado y organizado.
- La demora en el proceso de la gestión administrativa y de servicio en la Cooperativa, se ha podido notar que es debido a la falta de importancia y al poco interés que se le ha dado al archivo general, es por eso que ha pasado a ser un lugar lleno de papeles apilados, también se da por la falta de capacitaciones.
- La actualización de conocimientos sobre la manera correcta de archivar a todo el personal administrativo, en especial a personas que no han tenido la suficiente preparación en su vida laboral puesto que existen personas que solamente han tenido el nivel primario de educación. Cabe mencionar que este problema se da por la carencia de normas y procedimientos para el archivo que tiene la Cooperativa.

2.14 RECOMENDACIONES

- Para evitar este problema es necesario poner en práctica las técnicas de administración y organización documental en el archivo general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”, lo cual permitirá obtener información de años anteriores de una forma inmediata y como también agilizar los tramites e información mediante la ubicación oportuna y exacta de un documento al momento que se necesitara y así se considerara al archivo como la parte esencial de la Cooperativa siendo fuente de información y correctamente organizado.
- Poner más énfasis y mayor control en el archivo general, para así ordenar de manera eficiente los documentos de acuerdo a la jerarquía de los mismos y de acuerdo a los departamentos existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza. Para que esto se cumpla se debe designar a una sola persona que esté a cargo del archivo y sea la única que pueda prestar y tener un control estricto de la documentación que ahí reposa, para así evitar pérdida de documentos y el deterioro de los mismo.
- A las personas que se encuentra laborando en la Cooperativa siempre deben estar en constante capacitación, sobre el manejo de la documentación, con ello mejorará el control de los archivos que ingresan también este procedimiento que se dé con los trabajadores siempre mantendrán conocimientos actualizados y de tal manera que no exista ningún problema a la hora de informar o realizar algún trámite dentro o fuera de la Cooperativa.

CAPITULO III

3. APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

3.1 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ILINIZA” DE LA PARROQUIA DE TOACASO EN EL PERIODO 2011.

DATOS INFORMATIVOS

Entidad ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

BENEFICIARIOS:

Directos: Personal administrativo

Indirectos: Usuarios internos y externos.

UBICACIÓN:

Calle Pichincha, frente al parque central de Toacaso, Parroquia Toacaso, Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:

Inicio: Marzo 2011

Finalización: Agosto 2011

EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:

Guido Iván Carasayo Sillo

Héctor Fabián Herrera Zapata

3.2 JUSTIFICACIÓN

La administración y organización documental son importantes para toda organización, ya que permite tener un archivo general correctamente organizado permitiendo también obtener información en menor tiempo, esto se logrará mediante la utilización de técnicas de archivo elementos esenciales para lograr este objetivo.

El archivo es un conjunto de documentos, que son guardados y clasificados de acuerdo a su tipo, fecha e importancia permitiendo la conservación de los mismos por mucho tiempo. El archivo es considerado como la parte más primordial dentro de toda institución puesto que en él se encuentran documentos muy importantes para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”. Pero el archivo no es solamente el conjunto de documentos también es el espacio físico donde se encuentran: archivadores, carpetas, papeles etc.

Cabe destacar que la organización constituye un servicio responsable de recoger, organizar y difundir la documentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”, desde que recibe hasta su eliminación o conservación permanente, sin embargo la administración aplica normas y procedimientos que conlleva a mantener estabilizado el archivo general.

Es importante destacar que la entidad no cuenta con técnicas de administración y organización documental que permitan una correcta conservación de los documentos, teniendo como resultado un archivo general desorganizado y de papeles apilados por todo lado, por lo tanto es necesario que una vez aplicadas estas técnicas se proceda al cuidado permanente por todo el personal que labora en la entidad financiera, especialmente la persona encargada de archivar documentos.

Para la solución de este problema fue necesaria la aplicación de técnicas de administración y organización documental, permitiendo así facilitar y agilizar las actividades de búsqueda de documentos en archivo general, lo cual traerá

consecuencias positivas para la Cooperativa como es la buena imagen institucional.

3.3 OBJETIVOS

3.3.1 GENERAL:

- Aplicar técnicas de administración y organización documental, para un manejo correcto de documentos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Iliniza de la parroquia Toacaso en el periodo Agosto 2011.

3.3.2 ESPECÍFICOS:

- Establecer técnicas de administración y organización documental, para las actividades y necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”
- Aplicar los conocimientos adquiridos con relación a la administración y organización documental, para el correcto manejo, búsqueda y ubicación de los documentos.
- Desarrollar un archivo general correctamente organizado, mediante la aplicación de técnicas de administración y organización documental, lo cual facilitara la ubicación inmediata de los documentos teniendo como resultado la eficiencia y eficacia de la administración y organización documental en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza” de la parroquia Toacaso.



**APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y
ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL**

Autores:

Carasayo Sillo Guido Iván

Herrera Zapata Héctor Fabián

3.4 INTRODUCCIÓN

El estado actual de la situación económica que atraviesa no solo el Ecuador sino también el mundo entero, ha originado la creación de múltiples instituciones que brindan el apoyo económico a los sectores más necesitados. Permitiendo de esta manera incentivar a las personas para que de una u otra manera pueda salir de la pobreza.

A nivel nacional, se ha demostrado que las cooperativas son un medio muy importante que puede ayudar a las personas de las diferentes ciudades, de manera directa a generar empleos y a combatir la pobreza, y como consecuencia de esto, también a combatir la inseguridad.

Se ha reconocido la importancia de las cooperativas para la creación de empleos, la movilización de recursos, la generación de inversiones, su contribución a la economía y que promueven la más completa participación de toda la población en su desarrollo económico y social.

Por lo tanto, se considera que deberían adoptarse medidas para promover el potencial de las cooperativas en todas las ciudades, independientemente de su nivel de desarrollo, debería alentarse la adopción de medidas especiales que capaciten a las cooperativas, como empresas y organizaciones inspiradas en la solidaridad, para responder a las necesidades de sus asociados y de la sociedad, como también de los grupos desfavorecidos, con miras a lograr su inclusión social.

La promoción de las cooperativas, guiada por sus valores y principios, debería considerarse como uno de los pilares del desarrollo económico y social nacional; es necesario promover la educación y la formación en materia de principios y prácticas cooperativas en todos los niveles de los sistemas nacionales de enseñanza y formación en la sociedad en general.

Es oportuno considerar entonces que nuestro país cuenta ya con una red de organizaciones de la sociedad civil, dedicadas al ahorro y crédito popular, que han sido creadas como resultado de la iniciativa de los propios habitantes de comunidades rurales y urbano – populares, y son operadas por ellos mismos.

La fortaleza de este tipo de organizaciones civiles de carácter financiero consiste en que sus costos de transacción son muy bajos y no tienen problemas de implementación de sus políticas institucionales, dado que se basan en la confianza y el conocimiento mutuo. Además, la mayoría de ellas, ya están transitando hacia un régimen regulatorio establecido por la legislación vigente, por lo que los derechos de los usuarios sobre sus ahorros están garantizados por un sistema de supervisión auxiliar y por un fondo de protección de depósitos.

Por otra parte, ha faltado mayor atención a temas estructurales, como impulsar una alternativa de integración financiera que responda a las necesidades reales del sector, apoyos para infraestructura tecnológica y de comunicaciones. Así mismo, se debería diseñar una estrategia de fondo que considere al usuario que demanda y utiliza los servicios financieros populares y rurales, especialmente aquél que solicita créditos productivos.

Cabe señalar que con las técnicas de administración y organización documental se obtendrá: un buen manejo de los documentos, desde que ingresa a la institución para su respectivo trámite hasta su contestación, para luego ser archivado.

En esta propuesta es importante conocer lo que es gestión documental, el mismo que se refiere a la busque recuperación y distribución de documentos desde su origen hasta su destino final, al conjunto de usuarios que operan en el mismo con el objetivo de facilitar su uso y conservación.

Dentro de la propuesta se encontraran los tipos de archivos, conformación de los grupos de documentos, selección documental, conservación, organización física del archivo espacio físico y materiales, referencia cruzada y control de préstamos

de documentos, los mismos que se utilizaran para poder organizar de manera efectiva los documentos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza”

Es importante recalcar que el archivo cuenta con todos los recursos materiales, financiados por gerencia, como contribución a la elaboración de este excelente proyecto el mismo que servirá para un mejor funcionamiento en la mencionada Cooperativa.

3.5 APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN Y ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.

Este proyecto fue aplicado a los diferentes departamentos que existen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza” Ltda. De la parroquia de Toacaso entre los cuales se encuentran:

1. Departamento de Gerencia.
2. Departamento de contabilidad.
3. Departamento de Créditos.
4. Departamento de Recursos Humanos.

3.5.1 DEPARTAMENTO DE GERENCIA.

Es la parte principal de la Cooperativa, en este departamento es donde se realiza todo tipo de trámite tanto interno como externo de tal manera que al momento que se investigó se encontró con varias falencias en lo que respecta al archivo lo cual fue encontrado en mal estado.

Los documentos que manejan el departamento de gerencia son:

1. Actualizaciones de nombramientos.
2. Carpetas del personal
3. Certificados de nuevos socios.
4. Comprobante de IVA.
5. Comprobante del IESS.
6. Contratos de personal.
7. Convocatorias.
8. Decimos terceros y cuartos.
9. Depósitos bancarios.
10. Oficios.
11. Pólizas de seguros de ELEPCO.

12. Pólizas de seguros de la Cooperativa.
13. Pólizas de seguros de rapipagos.
14. Registro de socios.
15. Rol de pagos.
16. Ruc.
17. Solicitudes.
18. Transferencias bancarias.

Mediante la aplicación de técnicas de administración y organización de documentos se logró dar un orden al archivo de la Cooperativa mediante la utilización de las siguientes técnicas.

3.5.1.1 Sistema Cronológico.- Se refiere a ordenar la documentación de acuerdo a los años y meses.

3.5.1.2 Sistema Alfabético.- Se refiere a la utilización del alfabeto en orden ascendente, permitiendo de esta manera crear carpetas con nombres de los documentos.

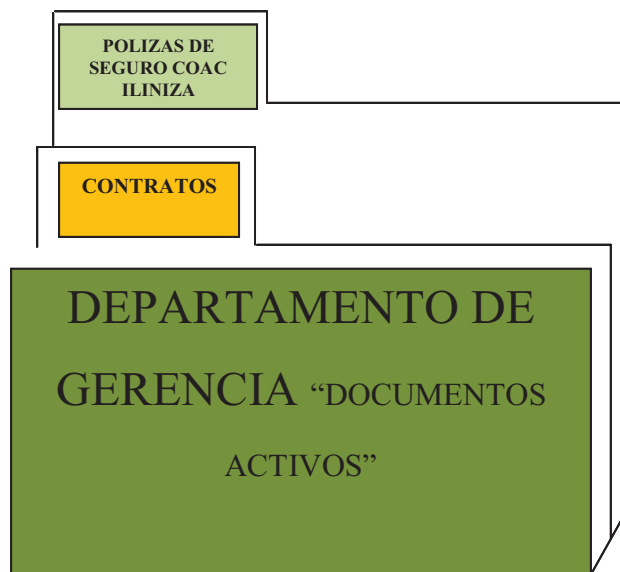
Para lo cual se clasificó de la siguiente manera:

3.5.1.2.1 Documentos activos.- Son aquellos que están en un proceso de trámite los cuales son utilizados permanentemente entre ellos se tiene los siguientes:

- Contratos.
- Pólizas de seguros de la Cooperativa.
- Pólizas de seguros ELEPCO.
- Pólizas de seguros rapipagos.
- Registro de socios.
- Transferencias bancarias.

Para la organización de estos documentos se utilizo carpetas de color verde, con los separadores respectivos, la utilización de estos materiales se lo hizo para minimizar el espacio puesto que se encontraban ubicados de una manera equivocada. Ejemplo:

Gráfico N° 14



Elaborado por: Los investigadores.

3.5.1.2.2 Documentos semi-activos.- Son aquellos documentos que son utilizados o consultados en pocas ocasiones los mismos que son:

- Actualizaciones de nombramientos.
- Certificados de nuevos socios.
- Convocatorias.
- Oficios.
- Recibos de depósitos bancario ELEPCO.
- Solicitudes.

Para la organización de estos documentos se utilizó una carpeta color amarillo con sus respectivos separadores, estos archivos no son muy abundantes en el ingreso a la cooperativa. Ejemplo:

Gráfico N° 15



Elaborado por: Los investigadores.

3.5.1.2.3 DOCUMENTOS INACTIVOS.- Son aquellos documentos que son almacenados y no tienen ningún tipo de trámite, los mismos que son de cinco años en adelante entre estos tenemos:

- Contratos de personal, arriendo y servicios.
- Decimos terceros y cuartos.
- Rol de pagos.

3.5.2 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD.

Es la encargada de llevar la situación económica de la Cooperativa, donde se realizan balances de la actividad mensual para verificar en qué condiciones se encuentra la Institución. Una vez realiza esta investigación se pudo notar que los documentos que pertenecen a esta área se encontraban mezclados con el resto de los documentos.

Los documentos que se encuentra en este departamento son:

1. Apertura de cuenta.

2. Arqueo de caja.
3. Balance general.
4. Comprobante de gastos administrativos.
5. Comprobante de pago de crédito.
6. Estado de comprobación.
7. Estado de pérdida y ganancia.
8. Facturero.
9. Libro diario.
10. Licitud de fondos.
11. Plazo fijo.

A través de la aplicación de técnicas de administración y organización documental se logró separar cada uno de estos documentos a folders individuales a consecuencia que diariamente ingresan documentos en gran cantidad.

Para lo cual se utilizó las siguientes técnicas:

3.5.2.1 Sistema Alfabético.- Se utilizó esta técnica por lo que al inicio del folder se etiqueto con los respectivos nombres de los documentos.

3.5.2.2 Sistema Cronológico.- Se aplicó esta técnica una vez etiquetado en la parte interna del folder para dividir cada uno de los documentos, de acuerdo al mes que ingresaron a la Cooperativa.

Para lo cual se clasificó de la siguiente manera:

3.5.2.2.1 Documentos activos.- Son documentos que están en constante manipulación y consulta para realizar un sin número de trámites, dentro de esta clasificación están:

- Arqueo de caja.
- Balance general.

- Facturero.
- Libro diario.
- Licitud de fondos.

Para la organización de estos documentos se utilizo folders negros con su respectivo separador correspondiente a cada mes. Ejemplo:

Gráfico N° 16



Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

3.5.2.2.2 Documentos Inactivos.- Son los que regularmente se utilizan para buscar información o consultar un documento de años anteriores, dentro de esta clasificación se encuentran los siguientes documentos:

- Apertura de cuentas.
- Comprobante de gastos administrativos.
- Comprobante de pago de crédito.
- Estado de comprobación.

- Estado de pérdida o ganancia.
- Plazo fijo.

Para la organización de estos documentos se utilizó folders azules con sus respectivos separadores a cada mes. Ejemplo:

Gráfico N° 17



Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

3.5.3 DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS.

Se encarga de recolectar todo tipo de información de los clientes que solicitan los préstamos, todo aquello ayuda a verificar si están aptos o no para adquirir un crédito. De acuerdo a la investigación realizada se encontró con falencias en la organización de los documentos, los documentos existentes en este departamento son:

- Carpetas de préstamos.
- Microcréditos.
- Notificaciones extrajudiciales.
- Notificaciones internas.
- Préstamos a administradores.
- Préstamos a empleados.

- Préstamos estudiantiles.
- Préstamos hipotecarios.

Para dar solución a este problema y poder aplicar las técnicas de archivo se utilizo los siguientes sistemas de organización de documentos:

3.5.3.1 Sistema numérico.- Con este sistema se pudo dar un orden a las carpetas de préstamos que se encontraban en desorden y no se podía localizar con facilidad.

3.5.3.2 Sistema cronológico.- Mediante este sistema se logró archivar adecuadamente de acuerdo a los meses que ingresan las carpetas.

Para una mejor organización de documentos se clasifico de la siguiente manera:

3.5.3.2.1 Documentos activos.- Son aquellos que tienen un uso o manipulación constante, también se refiere a los documentos o carpetas que se encuentran recién tramitado o entregado los créditos, entre las cuales tenemos:

- Carpetas de préstamos.
- Microcréditos.
- Notificaciones extrajudiciales.
- Notificaciones internas.
- Préstamos a administradores.
- Préstamos a empleados.
- Préstamos estudiantiles.
- Préstamos hipotecarios.

Para la organización de estos documentos se utilizó carpetas para los préstamos estudiantiles color verde.

Gráfico N° 18



Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

Para los préstamos hipotecarios se utilizó carpetas de color amarillo.

Gráfico N° 19

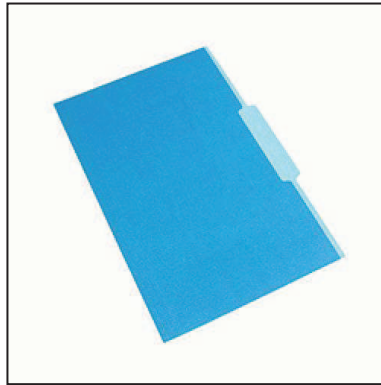


Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

Para los préstamos a empleados se utilizó carpetas de color celeste:

Gráfico N° 20

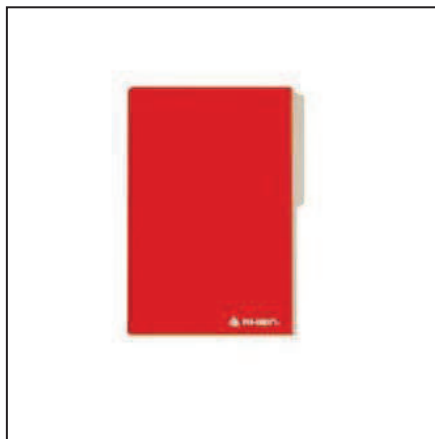


Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

Para los préstamos administrativos se utilizó carpetas de color rojo:

Gráfico N° 21

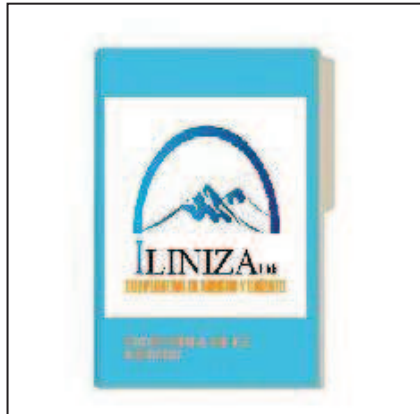


Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

Para los microcréditos se utilizo carpetas de la cooperativa:

Gráfico N° 22



Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

3.5.3.2.2 Documentos semiactivos.- Son aquellos documentos que se encuentran cancelados en su totalidad y son de uso ocasional:

- Carpetas de préstamos.
- Microcréditos.
- Notificaciones extrajudiciales.
- Notificaciones internas.
- Préstamos a administradores.
- Préstamos a empleados.
- Préstamos estudiantiles.
- Préstamos hipotecarios.

3.5.3.2.3 Documentos inactivos.- Son los documentos que por lo general tienen un solo tipo de intervención los mismo que son:

- Notificaciones internas.
- Notificaciones extrajudiciales.

Para esta organización de documentos se utilizó un folder de color negro para las notificaciones internas y de la misma manera para las notificaciones extrajudiciales con los respectivos separadores.

3.5.4 DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.

Se encarga de velar por el bienestar de los empleados. A este departamento no se aplicó esta investigación porque se creó recientemente y no existen los documentos necesarios para realizar la organización, pero se recomendó seguir los mismos procesos que en los demás departamentos.

Entre los documentos que pueden estar en este departamento son:

- Actas.
- Cartas.
- Condiciones de trabajo.
- Contratos del Personal.
- Convocatorias.
- Formación y perfeccionamiento.
- Memorandos.
- Oficios.
- Registro de personal.
- Renuncias.
- Solicitudes.

Con la aplicación de técnicas de administración y organización documental se logrará dar un orden a cada uno de los documentos antes mencionados, para lo cual deben utilizar folders de color negro, con sus respectivos separadores por lo que al inicio de este departamento los documentos no son en gran magnitud.

Para lo cual deben utilizar las siguientes técnicas:

3.5.4.1 Sistema por asuntos o temas.- Utilizarán esta técnica para archivar los documentos de acuerdo al contenido.

Para lo cual deben clasificar de la siguiente manera:

3.5.4.1.1 Documentos activos.- Son documentos que tienen mayor manipulación y están en constante consulta.

- Actas.
- Condiciones de trabajo.
- Contrato del personal.
- Formación y perfeccionamiento.
- Oficios.

Para la organización de estos documentos deben utilizar folder de color azul con sus respectivos separadores para que de esta forma no utilicen mucho espacio. Ejemplo:

Gráfico N° 23



Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

3.5.4.1.2 Documentos Inactivos.- Son documentos que tienen un solo tipo de trámite y después son archivados. Entre los cuales deben estar:

- Cartas.
- Convocatorias.
- Memorandos.
- Registro de personal.
- Renuncias.
- Solicitudes.

Para la organización de estos documentos deben utilizar folders de color negro con sus respectivos separadores. Ejemplo:

Gráfico N° 24



Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

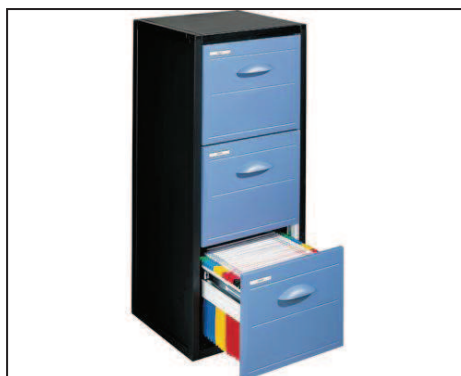
Cuando se realizó la investigación se pudo notar que los archivadores que existían en la cooperativa no eran los adecuados para archivar los documentos por lo que se recomendó comprar el archivador horizontal o de gaveta.

3.6 ARCHIVADOR HORIZONTAL O DE GAVETA.

Este mueble permite guardar hasta 200 carpetas sin necesidad de sacar las gavetas, por lo general son de metal pero los hay también de madera, los mismos que

cuentan con una cerradura para conservar con llave todo el archivador. En este archivador solo se almacenó carpetas de crédito.

Gráfico N° 25



Fuente: Muebles de oficina (Internet).

Elaborado por: Los investigadores.

3.7 CONTROL PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS.

Para tener un control eficaz de los documentos de los diferentes departamentos se realizó una ficha de sustitución, para el préstamo de los documentos ya que una de las cualidades del archivo es facilitar la información o los documentos a quien lo requiere, los papeles que se retiran del archivo con fines de consulta, indagación o información se controlaran sustituyendo dicho material con un formulario “Préstamo de documentos” el cual es retirado una vez devuelto el documento, este formulario se archiva en una carpeta para su control.

Para el correcto control de los archivos es preciso tener criterios en cuanto a la entrada de los documentos, su clasificación, archivo, préstamo y recuperación.

Gráfico N° 26

FICHA DE SUSTITUCIÓN COAC “ILINIZA” ARCHIVO GENERAL	
FECHA:	
DOCUMENTO RETIRADO:	
A CARGO DE:	
FECHA DE DEVOLUCIÓN:	
FIRMA:	

Elaborado por: Los investigadores

Gráfico N° 27

FICHA DE SUSTITUCIÓN COAC “ILINIZA” ARCHIVO GENERAL	
FECHA:	21 de Julio de 2011
DOCUMENTO RETIRADO:	Carpeta de créditos, del Sr. Juan Lema
A CARGO DE:	Amanda Andrango
FECHA DE DEVOLUCION:	23 de julio de 2011
FIRMA:	

Elaborado por: Los investigadores.

3.8 DEPURACIÓN DOCUMENTAL.

Es la operación que consiste en la destrucción organizada de documentos carentes de valor y documentos que hayan sobrepasado su tiempo vigencia por ejemplo: copias de toda clase de documentos, oficios, memorandos, invitaciones, borradores de documentos, manuales externos, normas tanto internas como externas en copia, los documentos a eliminar son:

- Formatos en blanco no utilizados y que ya se encuentran en desuso o desactualizados (de encuestas, estudios, para surtir trámites).
- Portafolios de publicidad de empresas privadas (ofreciendo productos, seminarios, congresos, eventos, bienes y servicios). Siempre y cuando estos documentos son se encuentren asociados a contratos u órdenes contractuales.

El tiempo de documentos que deben ser eliminados varia de acuerdo a su importancia entre estos se encuentran:

De uno – seis meses:

Dentro del **departamento de gerencia** están los documentos a ser eliminados:

- Comprobantes del I.V.A.
- Convocatorias
- Oficios.
- Roles de pagos.
- Solicitudes.
- Transferencias bancarias.

De dos – tres años:

- Actualizaciones de nombramientos.
- Certificados de nuevos socios.
- Contrato de personal.
- Décimos terceros y cuartos sueldos.
- Depósitos bancarios.
- Pólizas de seguro ELPCO.
- Pólizas de seguro Rapipagos.
- Registro de nuevos socios.

De cinco años en adelante:

- Carpetas del personal.
- Pólizas de seguros de la Cooperativa.

En el **departamento de contabilidad** los documentos a ser eliminados son:

De uno – seis meses:

- Arqueo de caja.
- Licitud de fondos.

De dos – tres años:

- Balance general.
- Estado de comprobación.
- Estado de pérdida o ganancia.
- Libro diario.
- Plazo fijo.

De cinco años en adelante:

- Apertura de cuenta.
- Comprobante de gastos administrativos.
- Comprobante de pagos de crédito.
- Facturero.

En el **departamento de créditos** los documentos a ser eliminados son a partir de:

De uno – seis meses:

- Notificaciones extrajudiciales.
- Notificaciones internas.

De cinco años en adelante:

- Carpetas de Microcréditos.
- Carpetas de préstamos hipotecarios.

En el departamento de **Recursos Humanos** los documentos a ser eliminados son:

De uno – seis meses:

- Actas.
- Cartas.
- Convocatorias.
- Memorandos.
- Oficios.
- Renuncias.
- Solicitudes.

De dos – tres años:

- Contratos del Personal.
- Registro de personal.

3.8.1 Procedimiento de depuración documental

La depuración es un procedimiento indispensable para la conservación de documentos de los departamentos para evitar la acumulación de extensos volúmenes de documentos, ya que ocupa mucho espacio en estanterías y archivadores, generando gastos innecesarios de carpetas y cajas en la Cooperativa.

Para eliminar documentos deben utilizar dos acciones que son:

- Si se encuentran escritos o usados por sus dos caras, se destruirán mediante el picado manual.

Gráfico N° 28



Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

- Si los documentos solo ocupan una cara de la hoja, pueden utilizarse para impresión de borradores por su cara limpia en las mismas oficinas (como papel reciclado) o para elaborar laminas de protección para el grapado de los documentos de gestión. Para este uso se recomienda antes de la reutilización trazar líneas con lápiz o esfero en la cara escrita del documento a efectos de evitar que se confundan con documentos de la unidad u oficina y sean fácilmente identificables como papel de reciclaje.

Gráfico N° 29



Fuente: Internet.

Elaborado por: Los investigadores.

CONCLUSIONES

- La presente investigación, demuestra que toda organización necesita de un archivo, porque todas dependen de la exactitud de los documentos del archivo para realizar los respectivos trabajos. El archivo contribuye al desenvolvimiento normal y uniforme de las funciones de tal manera que exista un ritmo de trabajo y fortalecimiento para la institución.
- El archivo general es el conjunto de un sin número de documentos que contiene información de años anteriores y de la actualidad, de tal forma que esto da a entender la importancia de tener bien organizado y administrado los documentos de acuerdo a como van ingresando.
- Con el trabajo realizado ayudará a tener una correcta ubicación, de los documentos para cuando sea necesario obtener una información del archivo, y con ello se obtendrá agilidad y rapidez, sobre todo la conservación de los documentos evitando que se destruyan o se pierdan.
- De igual forma no se puede olvidar que todas las cooperativas y empresas en general giran alrededor de papeles, siempre depende de un tipo de servicio que es el archivo sin el cual no puede progresar menos aun existir, de tal manera debe haber una buena administración de documentos para que funcionen correcta y eficazmente.
- Al implementar las técnicas de administración y organización documental ha permitido solucionar muchos problemas, puesto que antes para encontrar un documento se tardaba mucho tiempo lo cual generaba mal estar en los clientes y dejaba una mala imagen para la institución.

RECOMENDACIONES

- Mantener correctamente organizado los documentos de tal forma que permita agilidad en los trámites y no obstaculice las actividades.
- Siempre debe existir una correcta división de los documentos de acuerdo a como van llegando, esto quiere decir que no debe dejar acumular los documentos sobre el escritorio.
- Mantener siempre actualizando conocimientos sobre técnicas de administración y organización documental, para que el trabajo realizado no sea en vano y se conserve la correcta organización de los documentos y no se pierdan.
- El archivo requiere muchas veces mayor atención que otras dependencias ya que necesita de un espacio apropiado, de equipos modernos para poder brindar un servicio excelente, manteniendo una buena imagen y rapidez en los trámites.
- Para mantener el archivo organizado se necesita de una sola persona que custodie la documentación, y sea la única que tenga acceso a la información, evitando la pérdida de los documentos y que el archivo se desorganice.

BIBLIOGRAFÍA.

CITADA.

- CARRIÓN, Hugo. www.imaginar.org. Miembro de The Information Architecture Institute. 07:04, 18 jul 2008. [Citado, 06 enero 2011: 17:30] Disponible en Internet:
http://www.ekonsulta.net/ekonsulta/wiki/index.php/Gesti%C3%B3n_documental"
- CRUZ, Mundet: Archivística, Editorial Fundación Germán, Edición tercera, País Madrid, Año 1841. Pág. 89.
- RODRÍGUEZ, Miguel: Archivística, Editorial emergente, Cuarta edición, País México; Año 1879- Pág. 56 – 60.
- ZAPATA, Imelda: Organización de Archivo, Editorial Sistema de Archivo, Edición segunda País Guadalajara, Año 1996. Pág. 29.

CONSULTADA

- LÁSSO DE LA VEGA, Javier (1959): Necesidad de aplicar un sistema orgánico a la ordenación de los archivos administrativos. Revista de Administración Pública, Pág. 28-1959.
- *Organización De Archivos*, del *Manual del Ingeniero de Taller*. HUTTE. Y del *Dibujo Mecánica 4* EDITORIAL EDEBÉ.
- DEFAZ, Rosa, 2004 pág: 14-15 Monografías.com, gestión administrativa.
- NICKS, J: Administración de documentos, Editorial Domest, Edición segunda, País Francia, España, Año 1986. Disponible en Internet:
(<http://www.administracióndocumental.com>)

VIRTUAL.

- Archivo General de la Nación en Colombia, Sur América. Diario Oficial. Glosario del Acuerdo 07 de 1994. Actualizado el 02/07/2006. [Citado: 06/01/2011] Disponible en Internet: www.glosariodearchivistas.com
- Mundo Archivístico. Santa Fe. index.php.htm. 2008-2010 MundoArchivistico.com. [Citado 14 enero 2011; 10:08]. Disponible en Internet: info@mundoarchivistico.com
- www.archivistica.com
- www.archivogeneral.gov.co
- www.definiciones\organizacion-documentos-empresa.com
- www.dokmee.net/espanol/.com
- www.Gestión_documental.com
- www.labeldispenser.com
- <http://www2.ing.puc.cl/iic1102/materia/cap10.htm>
- http://www.uady.mx/sitios/matematica/enlinea/admin_arch/materiales/material1.html
- <http://coqui.lce.org/cadiaz/CEDU5120V/Contenido/ArchExt.htm>
- http://www.itlp.edu.mx/publica/tutoriales/pascal/u8_8_8.html
- Lisbeth Camacho lcamachog@yahoo.com disponible en monografias.com
- <http://vharj.freesevers.com/sistemas.htm>
- <http://www.redsis.com/index>.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

ENCUESTA DIRIGIDA AL: Personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Iliniza” Ltda.

OBJETIVO.

- Aplicar técnicas de administración y organización documental, para mejorar el manejo de documentos y disminuir el tiempo de espera al momento de obtener información.

INSTRUCCIONES.

- Lea detenidamente y conteste.
- El carácter de la investigación son con fines académicos.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué nivel de preparación tiene usted?

Primaria ☐ Secundaria ☐ Tercer Nivel ☐ Cuarto Nivel ☐

Otros:.....
.....

2. ¿Tiene usted conocimiento de cómo se debe organizar y administrar los documentos?

Si ☐ No ☐

Por qué:.....

3. ¿Existe en la Cooperativa técnicas de administración y organización de documentos?

Si ☐ No ☐

Por qué:.....

4. ¿Ha sido capacitado/a en el manejo de archivo?

Si ☐ No ☐

5. ¿Cree usted que es importante tener un archivo general correctamente organizado?

Si ☐ No ☐

Por qué:.....

6. ¿Cómo se encuentra actualmente el archivo en la Cooperativa?

Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐

7. ¿Las personas encargadas del archivo tienen suficiente conocimiento para organizar documentos?

Si ☐ No ☐

Por qué:.....

8. ¿Considera usted que es necesario recibir capacitaciones en el área de archivo?

Si ☐ No ☐

Por qué:.....

9. ¿Cree usted que la correcta administración y organización de documentos generará una buena atención en las Cooperativas?

Si ☐ No ☐

Por qué:.....

10. ¿Colaboraría usted para mejorar en la administración y organización del archivo en la Cooperativa?

Si ☐ No ☐

Por qué:.....

11. ¿Considera usted que al tener una organización excelente de los documentos producirá una buena imagen de la Cooperativa?

Si ☐ No ☐

Por qué:.....

12. ¿Cree usted que se tendrá estabilidad en el archivo al aplicar técnicas de administración y organización documental en la Cooperativa?

Si ☐ No ☐

Por qué:.....

13. ¿Cuáles de las técnicas de archivo citadas sugiere usted que debería ser aplicada para la organización de documentos dentro de la Cooperativa?

Sistema numérico	<input type="checkbox"/>	Sistema alfabético	<input type="checkbox"/>
Sistema por asunto o temas	<input type="checkbox"/>	Sistema alfanumérico	<input type="checkbox"/>
Sistema geográfico	<input type="checkbox"/>		

**ENTREVISTA GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
ILINIZA**

1. ¿Cuál es nivel de preparación que usted posee?

.....

.....

.....

**2. ¿Tiene usted conocimiento de la manera correcta de administrar y
organizar documentos?**

.....

.....

.....

**3. ¿Cree usted que en la Cooperativa se debe tener técnicas para la
administración y organización de documentos?**

.....

.....

.....

**4. ¿Para usted que significa técnicas de administración y organización de
documentos?**

.....

.....

.....

**ENTREVISTA AL PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO ILINIZA**

1. ¿Qué expectativas tiene usted acerca de la Cooperativa?

.....

.....

.....

2. ¿Cuándo crezca la cooperativa cree usted que generará problemas en la parte interna de la Cooperativa?

.....

.....

.....

3. ¿La propuesta que se planteo para mejorar el archivo de la Cooperativa cree que es importante?

.....

.....

.....

4. ¿Conoce usted del estado actual del archivo?

.....

.....

.....

**ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO ILINIZA**

1. ¿Cree usted que con la propuesta planteada se mejorará el estado del archivo?

.....

.....

.....

2. ¿Qué relación tiene el archivo con el trabajo?

.....

.....

.....

3. ¿Usted como jefe de agencia tiene conocimientos en el área de archivo?

.....

.....

.....

4. ¿Cree usted que es importante implementar las técnicas para el manejo del archivo?

.....

.....

.....

ESTADO DEL ARCHIVO GENERAL ANTERIOR



ESTADO DEL ARCHIVO GENERAL ACTUAL



[illegible]